



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.

TEMA:

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA., AGENCIA MATRIZ, CIUDAD AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2014 PARA DETERMINAR ÁREAS CRÍTICAS EN LA CARTERA VENCIDA.

AUTOR:

ROBINSON MIGUEL SILVA VAYAS

RIOBAMBA - ECUADOR

2016.

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., ha sido desarrollado por el Sr. Robinson Miguel Silva Vayas, cumpliendo con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso
DIRECTOR

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Robinson Miguel Silva Vayas, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 18 de agosto de 2016

Robinson Miguel Silva Vayas
C.C. 180427835-4

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha brindado fortaleza para continuar, cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mi Madre, por ser quien ha desempeñado dos roles de padre y madre, mi pilar más importante y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional, quien ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ella que soy lo que soy ahora. La amo con mi vida. A mi hermano que siempre ha estado junto a mí, brindándome su apoyo.

Robinson Miguel Silva Vayas

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero dar gracias a Dios por permitirme culminar con mis estudios y ser mi guía, agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por ser el lugar donde me forme como estudiante, así como a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día, de manera especial al Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso e Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique.

Mi agradecimiento grande va dirigido al Ing. Estuardo Paredes Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Cía. Ltda. Por permitirme realizar mi trabajo de titulación en su prestigiosa entidad.

Robinson Miguel Silva Vayas

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	x
Índice de Gráficos	xi
Índice de Anexos	xii
Resumen Ejecutivo	xiii
Summary.....	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Delimitación del universo	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Antecedentes Históricos	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Actividades financieras.....	9
2.2.2 Crédito	10
2.2.3 La política de crédito	12
2.2.4 Antecedentes del crédito	12
2.2.5 Cartera de Crédito	12
2.2.6 Calificación de crédito	13
2.2.7 Crédito de consumo	13

2.2.8	Crédito dudoso	14
2.2.9	Periodo de crédito	14
2.2.10	Las 5 C del crédito	14
2.2.11	Cobranzas.....	15
2.2.12	Procedimientos para la cobranza (Técnicas de cobro).....	15
2.2.13	Política de Cobranzas.....	15
2.2.14	Administración de cartera	16
2.2.15	Recuperación Crediticia.....	16
2.2.16	Recuperación de Cartera	17
2.2.17	Cartera vigente	17
2.2.18	Cartera Vencida	17
2.2.19	Cartera con atraso hasta 30 días.....	17
2.2.20	Cartera en ejecución.....	17
2.2.21	Cartera en Mora	18
2.2.22	Cartera que no devenga intereses o ingresos (Bancario)	18
2.2.23	Cartera de créditos por vencer (Bancario)	18
2.2.25	Crédito y Cobranza	19
2.2.26	Castigo de Créditos irrecuperables	21
2.2.27	Plan de créditos y cobranzas	21
2.2.28	Políticas.....	22
2.2.29	Identificar riesgos	23
2.2.30	Provisión de cartera	23
2.2.31	Rentabilidad	23
2.2.32	Monitoreo.....	23
2.2.33	Estrategias	24
2.2.34	Razones Financieras.....	24
2.3	IDEA A DEFENDER	25
2.3.1	Idea General	25
2.4	VARIABLES	25
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		26
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	26
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	26
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	26
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	28

3.5	RESULTADOS	29
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	40
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO		41
4.1	TÍTULO	41
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	41
4.2.1	Análisis Del Proceso De Concesión De Crédito	42
4.2.2	Análisis y evaluación de un crédito	43
4.2.2.1	Políticas generales.....	44
4.2.2.2	Estructura de la cartera	45
4.2.2.3	Clasificación de la cartera de crédito	45
4.2.3	Tipo de créditos	46
4.2.3.1	Tecnología de créditos de consumo	49
4.2.4	Perfil del Socio.....	51
4.2.4.1	Crédito de consumo	51
4.2.4.2	Microcréditos	52
4.2.5	Plazos de las operaciones de crédito.....	54
4.2.6	Proceso de concesión de crédito actual.....	58
4.2.6.1	Propuesta del proceso de concesión de crédito.....	59
4.2.6.2	Flujograma propuesto	60
4.2.6.3	Diferencia en el proceso de concesión de crédito.....	63
4.2.7	Análisis del proceso de cobranza.....	64
4.2.8	Seguimiento y recuperación.....	65
4.2.9	Seguimiento de la cartera en mora recomendado	66
4.2.10	Recuperación de la Cartera	67
4.2.11	Reportes de recuperación de cartera	68
4.2.12	Análisis de la capacidad de pago	68
4.2.13	Reestructuración y renovación de operaciones.....	70
4.2.14	Áreas críticas en crédito y cobranzas.....	76
4.2.15	Análisis financiero de la cooperativa.....	79
4.2.16	Indicadores.....	83
4.2.17	Informe.....	88
2.4.18	Matriz de Monitoreo Estratégico	93
2.4.19	Metodología crediticia y del proceso de crédito propuesto	94

CONCLUSIONES	95
RECOMENDACIONES.....	96
BIBLIOGRAFÍA	97
ANEXOS	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de la COAC San Francisco Ltda.....	27
Tabla 2: Servicios que Presta la Cooperativa	30
Tabla 3: Prestamos en la Cooperativa.....	31
Tabla 4: Aplicación de Políticas Proceso de Crédito.....	32
Tabla 5: Facilidad para Obtener un Crédito.....	33
Tabla 6: Cumplimiento como Socio	34
Tabla 7: Cumplimiento de Procedimiento Crediticio	35
Tabla 8: Aprobación de Créditos	36
Tabla 9: Información de los Asesores de Créditos	37
Tabla 10: Confirmación de Datos en el Sistema.....	38
Tabla 11: Seguimiento para de Cobro de Créditos	39
Tabla 12: Tipos de Créditos.....	44
Tabla 13: Estructura de la Cartera	45
Tabla 14: Clasificación de la Cartera.....	46
Tabla 15: Crédito de Consumo	52
Tabla 16: Microcrédito	53
Tabla 17: Montos de Crédito	54
Tabla 18: Condiciones de Crédito	56
Tabla 19: Clasificación de riesgo de los créditos	57
Tabla 21: Diferencias en el Procesos de Concesión de Creditos	63
Tabla 22: Seguimiento de la Cartera en Mora Actual	65
Tabla 23: Formato Para seguimiento de las actividades de cobranza.....	67
Tabla 24: Recomendado Porcentajes de Mora	72
Tabla 25: Índices de morosidad de la cooperativa.....	79
Tabla 26: Representación porcentual de créditos en juicio en relación a créditos vencidos mayor a los 60 días.	79
Tabla 27: Créditos vencidos por número de días.....	80
Tabla 28: Totalidad de créditos vencidos con gestión legal y sin proceso legal.	80
Tabla 29: Tipo de clasificación por créditos vencidos	81
Tabla 30: Variación de la cartera de crédito de los dos últimos años.....	81
Tabla 31: Cartera vencida en relación del total de cartera.....	82

Tabla 32: Matriz de Monitoreo Estratégico	93
---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Cartera Vencida	18
Gráfico 2: Servicios que Presta la Cooperativa	30
Gráfico 3: Prestamos en la Cooperativa	31
Gráfico 4: Aplicación de Políticas Proceso de Crédito.....	32
Gráfico 5: Facilidad para Obtener un Crédito	33
Gráfico 6: Cumplimiento como Socio	34
Gráfico 7: Cumplimiento de Procedimiento Crediticio	35
Gráfico 8: Aprobación de Créditos	36
Gráfico 9: Información de los Asesores de Créditos	37
Gráfico 10: Confirmación de Datos en el Sistema	38
Gráfico 11: Seguimiento para de Cobro de Créditos	39
Gráfico 12: Diagrama causa - efecto del proceso de Crédito	42
Gráfico 13: Flujograma de Concesión de Créditos.....	60
Gráfico 14: Diagrama causa - efecto del proceso de cobranzas	64
Gráfico 15: Proceso de Cobranza	73
Gráfico 16: Morosidad por tipo de crédito	79
Gráfico 17: Porcentaje de Créditos Vencidos por Rangos	80
Gráfico 18: % de Crédito Vencido por desclasificación.....	81
Gráfico 19: El nuevo proceso de crédito para las diferentes tecnologías comprende	94

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Requisitos para un préstamo	98
Anexo 2: Libreta de ahorros	99
Anexo 3: Papeletas de depósito / pago	100
Anexo 4: Papeleta de retiro de ahorros	101
Anexo 5: Solicitud de pree cancelación de un crédito.....	102
Anexo 6: Información del Negocio	103
Anexo 7: Solicitud de crédito	105
Anexo 8: Autorización para consulta y reporte a central de riesgos.....	107

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación “Evaluación del Procesos de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar áreas críticas en la Cartera Vencida”, y evaluar los procesos de captación, entrega y recuperación de créditos, medir el grado de eficacia, eficiencia en el movimiento de capitales de inversión. La investigación fue de tipo cuali-cuantitativa, métodos descriptivos y analíticos, técnicas como entrevistas, encuestas, comparación, estableciendo deficiencias en la entrega y recuperación de los créditos, El personal no cuentan con el perfil profesional, no tienen conocimiento en el proceso de crédito, las carpetas no cuentan con todos los requisitos actualizados lo que incrementa la cartera vencida, la evaluación al personal no es periódica detectando problemas que requieren acciones inmediatas, no funciona el Comité de Crédito por que no confirma la documentación y se entrega un informe para seguir acciones judiciales, Los socios no tienen conocimiento sobre políticas de cobranza. Se debe contar con personal con el perfil profesional, El departamento de crédito y cobranzas debe proceder a la actualización de todas las carpetas de socios que tienen créditos vigentes, evaluar al personal de forma periódica, verificar la documentación que presentan los socios cuando optan por un crédito a fin de mantener actualizada las carpetas y que sirva de sustento. Y aplicar el manual y el proceso de crédito sugerido, las estrategias definidas más recomendaciones contenidas en el informe.

Palabras Claves: COOPERATIVA, CRÉDITOS, PROCESO, COBRANZAS, MOROSIDAD, CARTERA VENCIDA

Ing. Leonardo Ramiro Cabezas Reinoso
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present investigation poses to evaluate the loan-granting and collection process at Cooperativa de ahorro y Crédito San Francisco Ltda., branch office in the city of Ambato, province of Tungurahua in 2014. It aims to identify the critical areas in overdue loans, to evaluate acquisition, granting and collection of loans, to measure the efficiency and effectiveness level when investing capital share for its development. The investigation was qualitative and quantitative. The descriptive and analytical methods were used. Besides, the techniques such as interviews, surveys, comparison were used to determine failures when granting and collecting loans. The results were as follows: the employees are not properly trained, they do not know about the loan granting process, there is no update information of requirements about customers increasing overdue loans. The employees are not evaluated permanently. The Credit Board does not work properly because the information cannot be verified and reports are written to proceed with legal issues. The shareholders do not know about collecting policies. It is recommended to have well-trained employees. The loan-granting and collecting department must update all loan-owing shareholders' information and evaluate its employees constantly, verify the information before granting loans to keep update information and apply the handbook and the loan granting process, the strategies and recommendations included in the report.

Keywords: EVALUATION, LOAN, COLLECTION, FLOWCHART, MANAGEMENT INDICATORS

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación Evaluación del Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para Determinar áreas críticas en la Cartera Vencida, analizando los procesos que se estén efectuando dentro de la cooperativa a fin de establecer la propuesta de instrumentos y mecanismos técnicos y financieros que posibilitan implementar una gestión efectiva y culturalmente adecuada, para garantizar la recuperación, protección y manejo sustentable del sistema financiero.

Es importante realizar una evaluación de la información tanto administrativa, financiera y operativa correspondiente al departamento de crédito, para identificar las falencias dentro de los procesos, además se evaluar la eficacia, eficiencia y economía con que se maneja los recursos disponibles así como la consecución de los objetivos.

La investigación consta de cuatro capítulos, en el primer capítulo consta de: el problema, antecedentes, formulación, delimitación de problema, objetivos generales y específicos que se pretenden alcanzar.

En el segundo capítulo, consta de la teoría que permitió profundizar los conocimientos y analizar el problema a investigar.

En el capítulo tercero se describen todos los métodos y técnicas que se utilizaron durante el desarrollo de la investigación.

En el capítulo cuarto contiene el marco propositivo, donde consta el título y el contenido de trabajo desarrollado.

Finalmente las conclusiones y recomendaciones sobre el trabajo de titulación.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., se constituyó en el año 1963 con la finalidad de prestar servicios financieros a sus socios. En la actualidad tiene 28 agencias que prestan servicios financieros a nivel nacional, aproximadamente, a 100.000,00 socios, y se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

Su objetivo social es ser una empresa cimentada en principios cooperativos, orientada a ofrecer servicios financieros y no financieros ejecutados con calidad, para contribuir al Bienestar de nuestros socios, clientes y la sociedad, siendo el mejor aliado de nuestros socios, generando soluciones financieras integrales de calidad, basadas en prácticas éticas, transparentes y rentables, siendo los valores institucionales la Responsabilidad Social, ética, Confianza, Transparencia, Amabilidad y Compromiso.

Estos factores traen sus consecuencias negativas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., por cuanto no genera rentabilidad, se incrementa la cartera vencida, perjudicando a los nuevos socios que pueden ser objeto de créditos, genera desconfianza en los socios por falta de liquidez para colocar en el mercado cumpliendo con su objetivo social, y no puede cumplir con las metas establecidas en la Institución.

La falta de control en el otorgamiento del crédito por cuanto los socios que acceden no entregan toda la documentación, no se evalúa la condición de pago del deudor y garante, y no se realiza la verificación de la información con la finalidad de saber si la misma es confiable y fidedigna, no se da seguimiento a los socios con cartera en mora con más de 30 días de vencimiento para que de esta manera cumplan con los pagos.

Existen falencias en el proceso de crédito por cuanto no se está realizando un adecuado análisis de capacidad de pago y endeudamiento de los socios y clientes antes de otorgar el préstamo, no se cumple con todos los requisitos que se necesita para el otorgamiento de un crédito.

Se ha determinado también que no se realiza seguimiento a los créditos otorgados y utilizan en aspectos diferentes a la solicitud, razón por la que los socios tienden a caer en mora, es allí cuando se realiza el proceso de notificación en el domicilio o lugar de trabajo del socio con la finalidad de informarle que su crédito esta vencido y que se acerque hasta la Institución a realizar los respectivos pagos o renovación de los mismos.

Los créditos que otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., y que tienen más problema al momento de recuperación son los de consumo, con un porcentaje de morosidad del 2.5% según el área de cobranzas y riesgos de la institución.

No cuenta con un procesos y políticas bien definidas y estructuradas, que garanticen el análisis, aprobación y recuperación oportuna de los créditos, definidas en un Manual de Crédito la cartera vencida la cual ayudaría a tener una mejor calidad de cartera, controlando la eficiencia en la recuperación y que la Cooperativa cuente con solvencia y liquidez.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia de la evaluación del Procesos de Crédito y Cobranza en el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., de la ciudad de Ambato?

1.1.2 Delimitación del universo

Campo: Contabilidad y Auditoría
Área: Crédito y Cobranzas
Aspecto: Evaluación del procesos de crédito y cobranza
Temporal: Periodo comprendido entre el 1 de enero al diciembre de 2014.
Espacial: La presente investigación será desarrollada en el Departamento de Crédito y Cobranzas de La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., ubicada en la Av.12 de Noviembre y Montalvo. Ambato, provincia de Tungurahua.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente tema de investigación pretende realizar una Evaluación de los Procesos de Crédito y Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., desde las perspectivas: teórica, científico - metodológico, académico y práctica, con el fin de determinar áreas críticas en la recuperación de cartera.

Teórica.- La presente investigación tendrá un aporte teórico por cuanto se tomará la fundamentación teórica conceptual para el desarrollo de la investigación y permitirá tener un conocimiento más profundo para un excelente trabajo.

Práctica.- Su aporte práctico está basado la información y documentación que proporcionará la cooperativa, además poner en práctica los conocimientos adquiridos en la formación estudiantil y ser un aporte a la cooperativa a través del presente trabajo de investigación y a su vez adquirir nuevos conocimientos obtenidos durante la ejecución.

Metodológico.- Se utilizará el método inductivo y deductivo por que partiendo del total de los créditos otorgados, se trabajara con aquellos que por varias circunstancias no han procedido a cancelar, además se determina procedimientos para la recuperación que se fijara en un manual de crédito.

Académica.- Servirá de fuente para futuras investigaciones sobre el tema de recuperación de la cartera vencida en cooperativas similares. Además me permitirá cumplir con el prerrequisito para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Y es factible por cuanto los directivos están prestos a colaborar para el desarrollo de la investigación.

Además la presente investigación se aplicará una metodología cualitativa que permitirá determinar la relación teórico-práctico, con diseños abiertos, emergentes esto se concibiera como un proceso de retroalimentación, permanentemente y mutuo entre el sujeto y el objeto de investigación.

El análisis de la investigación está orientado al descubrimiento exploratorio, expansionista y descriptivo e inductivo lo cual permitirá tener una buena observación de lo que está pasando en el campo investigado.

El presente proyecto de investigación además se justifica en su impulso por la importancia que este representa, pues al revisar los procesos de crédito y cobranza que ayude a la recuperación de la cartera vencida o que se encuentra morosa, permite brindar un mejor servicio al cliente, siendo muy útil para la Institución por cuanto mejora el servicio de los empleados del área de crédito y cobranzas. Como empresa privada consagrada al ahorro y crédito, necesita contar con procesos que ayuden a mejorar cada una de las actividades que deben realizar los empleados, desde el momento mismo de la recepción de la documentación para conceder un crédito, el mismo que incrementa y optimiza el recurso humano, y permite a la administración plantear nuevos objetivos y metas dentro de la entidad. La presente investigación que se propone es nueva pues el problema presentado por mucho tiempo no ha sido solucionado. Además se justifica la presente investigación por el impacto que esta representa, debido a que el proceso de crédito y cobranza quedará impregnado en un manual de procesos acorde a las necesidades del área de créditos y por ende se incrementa la utilidad y rentabilidad, dando lugar a que la organización cuente con una excelente atención al cliente, mismos que se reproducirán, y así se obtendrá mejores resultados e ingresos para la empresa.

Por lo expuesto con el presente trabajo de investigación se logrará comprimir errores en la concesión de créditos, mantener un control apropiado de los procesos que se realizan, lo que permitirá tener incremento económico y reputación institucional.

Finalmente la Investigación que se propone se justifica por la factibilidad que tiene para su realización, pues se dispone del tiempo suficiente para su desarrollo, acceso a las fuentes de información, posibilidad de aplicar los diferentes instrumentos de investigación, disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos y sobre todo energía para cumplir con el trabajo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Evaluar el Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para Determinar áreas críticas en la Cartera Vencida y disminuir la tasa de morosidad.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar el Marco Teórico referencial que sirva de sustento para el desarrollo de la investigación
- ✓ Definir los métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de aplicarlo en la determinación de áreas críticas y recuperación de cartera vencida.
- ✓ Diseñar estrategias de mejora para la recuperación de cartera vencida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En relación al trabajo investigativo, se ha realizado un enfoque para poder solucionar el problema existente en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA., por ello es importante el análisis de los trabajos similares que se tomaron como referencia de la FADE, cuyas conclusiones principales son:

Tema: “AUDITORÍA DE GESTIÓN APLICADA AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y CARTERA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO - SUCURSAL RIOBAMBA, DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DEL AÑO 2010”

Autoras: ALEXANDRA MARCELA CAIZA LLANGA/ EUFEMIA ALEXANDRA ZAVALA OÑATE

- ✓ La inexistencia de un Manual de Recuperación de Cartera ocasiona que no tengan criterios de cobranza bien fundados, lo que implica que el personal no realice adecuadamente su gestión de cobranza ocasionando acumulación en la cartera vencida.
- ✓ La entidad no maneja indicadores de gestión propios debido a la inexistencia de políticas de calidad que exijan la creación y aplicación de indicadores en los procesos del departamento, esta carencia causa que la institución no pueda conocer la eficiencia y efectividad de sus operaciones en determinado momento.

Tema: “Diseño e implementación de un manual de auditoría que garantice la recuperación de cartera vencida de la división tarjetas de crédito del banco del Austro de la ciudad de Riobamba correspondiente al primer semestre del año 2008”

Autor: ESCOBAR, CRISTINA Y DELGADO LUZ.

- ✓ Cuenta con un sistema de crédito muy limitado y poco confiable ya que el otorgamiento de créditos se realiza sin un estudio previo del cliente, sea que es permanente o que solicita por primera vez un crédito.
- ✓ La falta de procedimientos claramente definidos para la concesión del crédito y la cobranza se permite que el cliente no cumpla con las condiciones pactadas en el momento por el Banco y el cliente.

2.1.1 Antecedentes Históricos

En Tungurahua para el año 1962, la iglesia ecuatoriana asume una campaña de fomento para la creación de cooperativas, logrando incentivar la idea de unir esfuerzos y trabajar en equipo para dar soluciones a problemas de acceso a créditos, esto lo realizo a través de su centro de distribución de alimentos denominados CARITAS. Pensamiento católico que valoró el sentido solidario y de unión de las personas de bajo recursos económicos que debe mantenerse para superar crisis de una comunidad.

Nuestra institución Cooperativa nace de una iniciativa y organización de los Padres Franciscanos con un pequeño grupo de madres pobres del popular barrio de la Yahaira, once madres con grandes sueños e ideas de conformar una institución que les apoye a satisfacer sus necesidades básicas financieras.

El primer paso fue la primera reunión de discusión de ideas y sueños que se llevó a cabo en el templo de la iglesia o convenio San Francisco la noche del 28 de enero de 1962 convocando por el Padre Juan José Días superior de la Comunidad Franciscana.

Con fecha 28 de mayo de 1963, mediante acuerdo ministerial N° 6317 se emite la aprobación de los estatutos de la “Cooperativa San Francisco de Madres Pobres”, bajo el control de la Dirección de Cooperativas, se registra un total de 286 socios y capital de 38490 sucres (balance al 30 de julio de 1963). En 1976, ya con más de 4.000 socios y un activo de 40.000 sucres, se resuelve el cambio de local ubicándose en la intersección de las calles Montalvo y 12 de Noviembre, con esta decisión empieza la separación de

la Comunidad Franciscana. En Octubre 24 de 1985 para ser controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Nuestra responsabilidad empresarial y personal es honrar a través de la Gestión de nuestros fundadores, concebir el principio básico de solidaridad y responsabilidad que tenga un efecto directo de satisfacción y bienestar en nuestros socios.

Debemos entender que nuestro negocio es la intermediación financiera a largo plazo y sustentable, de nuestra paciencia, de resistencia, donde los resultados siempre van a enfocar al bienestar a largo plazo de nuestros socios.

Ser una cooperativa diferente, pionera en servicios no está permitiendo crecer constantemente y sustentablemente. Debemos entender que nuestras bases de ser la empresa financiera cooperativa que mejore el bienestar de nuestros socios se sustentará en ser mejores en nuestro capital intelectual, capital tecnológico, capital organizativo y capital racional.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Actividades financieras

(Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, 2011, p. 19 art.83), menciona que “Las cooperativas de ahorro y crédito con la previa autorización de la Superintendencia podrán realizar las siguientes actividades:

- a. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- b. Otorgar préstamos a sus socios.
- c. Conceder sobregiros ocasionales.
- d. Efectuar servicios de caja y tesorería.
- e. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.

- f. Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- g. Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- h. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i. Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.

2.2.2 Crédito

Según Mantilla, S. (2005), en su libro indica que: Crédito o contrato de crédito es una operación financiera donde una persona (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor), en la cual, este último se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera. (p.3)

2.2.3 Procedimientos para la concesión de créditos

Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, establece procedimientos para la concesión de créditos, personal para la calificación de las posibles pérdidas, las condiciones para dar de baja un crédito y de la documentación básica para sustentar los créditos castigados, mediante las siguientes disposiciones legales:

Art. 93.- Las cooperativas de ahorro y crédito no podrán conceder ningún tipo de créditos a los socios sin garantía real documentaria y solidaria, salvo excepción que se establezcan en disposiciones legales vigentes.

Art. 94.- Las cooperativas de ahorro y crédito designarán una comisión especial distinta al consejo de administración y al comité de crédito, para que

anualmente realicen la calificación global de los activos de riesgo y determinen los requerimientos de provisiones.

La calificación de la cartera de crédito de las cooperativas comprenderá a cada deudor con relación a la totalidad de sus obligaciones, de modo que la calificación final exprese el riesgo asociado con cada una de sus acreencias y en su conjunto. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones, de acuerdo a los tipos de actividades establecidas en el Art. 85 de esta ley.

Las provisiones que deberán hacer las cooperativas de ahorro y crédito para créditos incobrables, serán efectuadas en cada ejercicio social a razón del 1% anual sobre los créditos concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a. Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- b. Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c. Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d. En caso de quiebra o insolvencia del deudor; Concordancia:

Ley orgánica de Régimen Tributario (Art. 11)

Las Cooperativas de ahorro y crédito castigarán obligatoriamente el valor de todo préstamo, cuyo deudor estuviera en mora cinco años, para cuyo efecto deberá haber provisionado el 100% de los valores esa castigarse. Deberán enviar al Registro Público del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, la información básica acerca de los créditos sujetos a castigo:

- a. Nombre de identificación del deudor;
- b. Fecha de concesión;
- c. Fecha de vencimiento;
- d. Valor original;
- e. Saldo a la fecha de la solicitud del castigo;
- f. Provisiones, si las hubiere, respecto del crédito u obligación;
- g. Gestiones judiciales y extrajudiciales efectuadas para su recuperación.
- h. Registros contables del castigo. (Ediciones Legales S.A., 2014)

2.2.3 La política de crédito

Según Brachfeld, P. (2009) Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de crédito comercial. (p.86)

2.2.4 Antecedentes del crédito

Fernández, A. y otros (2005) manifiestan que: Los negocios que se realizan en el mundo de hoy rara vez tienen la forma de trueque, salvo en comunidades campesinas y otras similares. Es más frecuente que intervenga el dinero como instrumento que facilita las operaciones a crédito, postergando los plazos según la convivencia de cada caso. (p.189)

2.2.5 Cartera de Crédito

Según Chiriboga, A. (2014) Constituye unas de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. (p. 60)

2.2.6 Calificación de crédito

Gitman, J. (2007) .La clasificación de crédito es un método de selección de crédito que se usa comúnmente en las solicitudes de crédito de alto volumen y poco monto en dólares; se basa en un puntaje de crédito que se determina aplicando valores obtenidos estadísticamente a los puntajes de las características financieras y de crédito clave de un solicitante de crédito. (p.525)

2.2.7 Crédito de consumo

Según Chiriboga, A. (2014) Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos de los familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedias. (p. 46)

2.2.8 Crédito moroso

Brachfield, P. (2009). Cuando la cobrabilidad del crédito se ha deteriorado considerablemente o después de un cierto tiempo o después de un cierto tiempo después del vencimiento impago, el impagado pasa a la categoría de crédito moroso.

Cuando la mora en los casos previstos por la legislación el deudor moroso debería abonar una indemnización de los daños y perjuicios cuantificados por los intereses moratorios cuantificables por los intereses moratorios. La negociación del cobro no va por buen camino ya que el moroso se resiste a pagar por lo que se debería buscar una solución más solutiva. (p.404)

2.2.8 Crédito dudoso

Brachfield, P. (2009). Desde la perspectiva contable un crédito moroso en la que ocurren una serie de circunstancias que permitan su consideración de dudoso cobro y ha de contabilizarse de una cuenta especial. Así mismo los créditos dudosos a de dotarse con la correspondiente provisión para insolvencias. (p.404)

2.2.9 Periodo de crédito

Gitman, J. (2007) “Número de días después del inicio del periodo de crédito hasta el cumplimiento del pago total de la deuda.” (p. 531)

2.2.10 Las 5 C del crédito

Para Gitman, J. (2007) es: Una técnica popular para la selección de crédito se denomina cinco “C” del crédito, que proporciona un esquema para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y a los gastos involucrados, este método de selección de crédito se usa en solicitudes de crédito de grandes montos en dólares. Las cinco “C” son:

1. **Carácter:** el historial de solicitante con las obligaciones pasadas
2. **Capacidad:** la capacidad del solicitante para rembolsar el crédito solicitado, determinada por medio de un análisis de estados financieros centrado en los flujos de efectivo disponible para rembolsar las obligaciones de deuda.
3. **Capital.-** La deuda del solicitante con relación al capital propio.
4. **Colateral:** el monto de activos que el solicitante tiene disponible para garantizar el crédito. Cuando mayor sea el monto de activos disponibles, mayor será la posibilidad de que una empresa recupere sus fondos si el solicitante incumple el pago.
5. **Condiciones:** Las condiciones existentes generales y específicas de la industria y cualquier condición peculiar en torno a una transacción específica.

El análisis por medio de las cinco “C” del crédito no genera una decisión de aceptar- rechazar, por lo que su uso requiere un análisis experimentado para revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este esquema asegura que los clientes de crédito de la empresa pagaran, sin ser presionado, dentro de las condiciones de crédito establecidas. (p.525)

2.2.11 Cobranzas

“Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio ya que implica una negociación en este caso existen dos partes involucradas, el micro empresario y el asesor de crédito o gestor de cobranzas”. Días, E y Zambrano, D (2001, p. 61).

2.2.12 Procedimientos para la cobranza (Técnicas de cobro)

Páscale, R. (2009). Las entidades usualmente emplean los siguientes procedimientos para clientes con cobranzas vencidas:

- ✓ Llamar al cliente para solicitarle que se ponga al día en la cobranza.
- ✓ Enviar hasta tres cartas de aviso por incumplimiento de obligaciones.
- ✓ Contratar a una empresa especializada en cobranzas atrasadas.
- ✓ Iniciar una acción legal.

En cada etapa, se debe realizar un análisis de costo – beneficio, a efecto de comparar el costo de las acciones para poder cobrar contra el costo de simplemente cancelar la cuenta como incobrable. (p.89)

2.2.13 Política de Cobranzas

Graham, J. (2010) La finalidad de una política de cobranzas es el pago oportuno de los créditos otorgados a los clientes (socios) según Ricardo Pascale, en tanto considera que el cobro puede estar en función del sector y de la competencia, y la compañía debe determinar cuál será política de cobro y como se aplicará, en el caso de muchas cuentas vencidas un recordatorio, en

forma de carta, llamada telefónica o visita personal puede iniciar el pago del cliente. (p.598)

2.2.14 Administración de cartera

Ettinger, P y Golieb, D. (1990) La administración crediticia ha emergido desde el cubículo del contador hasta el departamento del ejecutivo. La administración de crédito en sí misma es un negocio en grande hoy en día y el ejecutivo va ocupando el lugar que corresponde en la comunidad de los profesionales. (p. 5)

2.2.15 Recuperación Crediticia

Según Ildefonso, E. y Abascal, E. (2009) señala que: el Recuperador Crediticio es un profesional que se dedica al recupero de créditos de toda índole. Su perfil profesional se define como analista, clasificador y calificador de deudas mediante la aplicación de conocimientos económicos, financieros y legales. Es un gestor del recupero crediticio apelando a las técnicas psico-sociales apropiadas y utilizando modernas tecnologías comunicacionales e informáticas. Es un partícipe activo de la obtención de una ecuación equilibrada de los presupuestos, tanto en el sector oficial como en el privado. Interprete del contexto de la realidad socioeconómica imperante y de la cultura organizacional en la cual debe insertarse. El Recuperador Crediticio (RC) es un hombre que responde a las exigencias y complejidades del tercer milenio, motivo por el cual, es una persona que domina habilidades blandas y duras, y la interrelación entre ellas.

De manera tal, que maneja conceptos diversos de disciplinas tradicionalmente concebidas como antagónicas, pero que en esta nueva realidad conforman una sola materia. Es así, que trabaja con herramientas tanto jurídicas, como económicas, matemáticas, sociológicas, psicológicas, lingüísticas y tecnológicas, y a todas ellas las integra con una sola finalidad, el recupero crediticio. (P.35)

2.2.16 Recuperación de Cartera

Chiriboga, A. (2014) lo define como: “Pagos que realizan los clientes por el compromiso con el prestamista al vencimiento de la obligación, o sea, cuando ha cumplido el plazo para el que fue concedido el préstamo” (p. 46).

2.2.17 Cartera vigente

Romano, J. (2013) Señala que el monto total de créditos que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecido en los contratos de crédito. (p.252)

2.2.18 Cartera Vencida

Para Romano, J. (2013). Es el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento, la cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento. (p. 252).

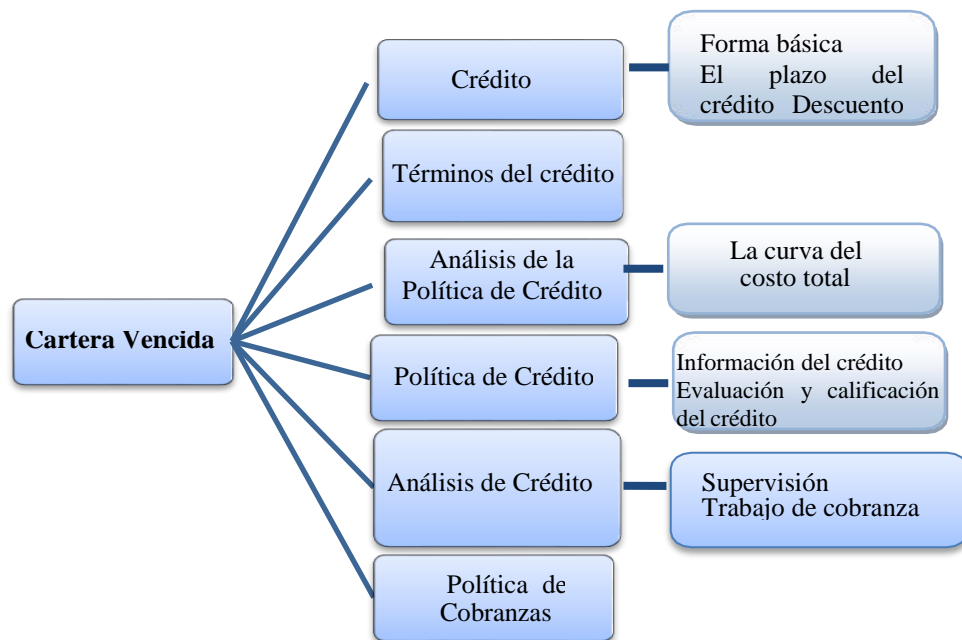
2.2.19 Cartera con atraso hasta 30 días

González, Á. (2013). Menciona que es: “el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses registran atraso (mora) de hasta 30 días, contados desde el día de su vencimiento”. (p. 22)

2.2.20 Cartera en ejecución

Romano, J. (2013). Afirma que es “el monto total de créditos, por los cuales la entidad financiera ha iniciado las acciones judiciales para el cobro”. (p.252)

Gráfico 1: Cartera Vencida



Fuente: COAC San Francisco Ltda.

Elaborado por: El autor

2.2.21 Cartera en Mora

González, A. (2013). Manifiesta que es “el monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida”. (p. 22)

2.2.22 Cartera que no devenga intereses o ingresos (Bancario)

Chiriboga, A (2014) manifiesta que: Créditos directos por más treinta días o lo calificados de dudoso recaudo o pérdidas por lo que dejan de devengar intereses e ingresos. Se clasifican: en comercial, consumo, vivienda, consumo o reestructurado. (p. 63)

2.2.23 Cartera de créditos por vencer (Bancario)

Chiriboga, A (2014) establece que: Préstamos otorgados a clientes, en distintas modalidades por las instituciones, cuyo plazo no ha vencido. Se clasifica en las

siguientes subcuentas: créditos comerciales, de consumo, vivienda, para la microempresa y reestructurada. (p. 62)

2.2.24 Cartera Castigada

Chiriboga, A (2014) define como la “obligación adquirida, constante en el correspondiente título de crédito, cuyo plazo de exigibilidad ha permanecido en cartera vencida por un periodo de tres años o más y que se contabiliza en cuentas de orden”(p. 60).

2.2.25 Crédito y Cobranza

Importancia

Villaseñor, E. (2000) manifiesta la: En la actualidad, el crédito es de importancia vital para la compañía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- a) Aumento de los volúmenes de ventas.
- b) Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- c) Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquiera en bienes y servicios que no estaría a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- d) Creación de las fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- e) Fomento del uso de todo tipo de servicios ya adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- f) Desarrollo tecnológico, favoreciendo inmediatamente los volúmenes de ventas.
- g) Ampliación a apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compras a importantes sectores de la población
- h) Lo anterior nos proporciona una imagen clara de la importancia del crédito en el desarrollo económico de un país. Su análisis permite establecer

claramente por lo que los países de libre empresa se utilizan cada día en mayor escala.(p.22)

Clasificación

Villaseñor, E. (2000) dice: Debido a la diversidad de operaciones en que se utiliza el crédito, a las circunstancias y variantes de cada una, y a las multitudes actividades para las que se emplea, se hace necesario establecer clasificaciones que faciliten su investigación, estudio y práctica.

Es por ello que se clasifica de las siguientes formas:

✓ Vencimiento: Indica la relación del crédito con el tiempo.

1. A corto plazo: en este crédito el plazo de cobro es de 180 días máximo.
2. A largo plazo: el término de este crédito esta entre 5 y 20 años

✓ Por las personas.

1. Publico: Este es el que practica el Estado a través de sus órganos administrativos para la atención de ciertas necesidades de carácter colectivo.
2. Privado: Se otorga a personas físicas o morales particulares.
3. Mixto: Se relaciona entre el gobierno y particulares

✓ Por la garantía.

1. Personal: este crédito se fundamenta en tres elementos:
 - En las cualidades personales del deudor para estimar al acreedor su voluntad de pagar.
 - El patrimonio del deudor. Su posición económica.
 - La responsabilidad subsidiaria de otra persona sin afectación de bienes.
2. Real: Se determina con bienes que afectan la operación:

- Prendario: se garantiza con valores u otros bienes muebles.
- Hipotecario: se afecta a bienes inmuebles

✓ **Por el Objeto.**

1. De producción: Es el capital prestado para la adquisición de bienes de capital o de distribución.
2. Industrial: Se financia maquinaria, equipos y materia prima fomentando la capacidad de producción.
3. Agrícola: Se adquiere maquinaria, equipos, abonos y semillas. (crédito refaccionario crédito de habilitación y avío)
4. Comercial: Fortalece a los comerciantes en el desarrollo de su negocio
5. De Consumo: se otorga para satisfacer las necesidades de carácter personal, como la adquisición de bienes, vestido, muebles, etcétera.
6. Venta a plazo: son ventas de artículos duraderos en abonos. (autos, terrenos, departamentos etcétera.)
7. Cuenta abierta: se le vende al cliente hasta cierto monto y se leva anotando en su cuenta. (pp.18-19)

2.2.26 Castigo de Créditos irrecuperables

Chiriboga, A (2014) manifiesta que: Acción contable que se adopta por parte de las instituciones financieras, en caso de deudas de los clientes, que hayan permanecido en mora por más de tres años. Del particular se notifica a la Superintendencia de Bancos Y Seguros o de Economía Popular y Solidaria (p. 63)

2.2.27 Plan de créditos y cobranzas

Móndelo, L. (2009) “Implementación de políticas de créditos y cobranzas una facturación exitosa y plan de incentivos que permiten incrementar el flujo de efectivo con nuevas formas de encontrar pagos empolvados” .Móndelo. (p. 44)

2.2.28 Políticas

Jáuregui, A. (2001), manifiesta que.- “En donde irán todos y cada uno de los lineamientos y la actitud que deben tener las personas encargadas de otorgar un crédito”.

Según el autor Jaime Proaño (2010) indica que: “Estructura organizacional Para analizar las relaciones formales de dependencia que existe en una empresa así como sus procedimientos, controles, autoridades y procesos para la toma de decisiones, especificando el trabajo que se desempeñará, considerando las estrategias de las cooperativas”. (p.98)

El autor Hurtado, J. (2009): Internet, señala que FODA.- “Ya que es el punto de partida para analizar la situación actual de las Cooperativas para poder aprovechar las oportunidades detectadas y a preparar a las Cooperativas contra las amenazas teniendo conciencia de nuestras debilidades y fortalezas”.

Así también, Fernández, S. (2002), menciona que los objetivos.- “Nos permitirán, determinar y recomendar el camino a seguir para lograr el fin que persigue la misión y la visión de las Cooperativas para su desarrollo”. (p.26)

Según el autor Proaño, J (2010) indica que Monitoreo.- “Para medir periódicamente la ejecución del plan y anticipar a los ajustes que esté requiera, con el fin de que se adapte en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que le genera el entorno”. (p.98)

Jáuregui, A. (2001), manifiesta que Estrategias.- “Acciones que se realizaran para mantener y soportar el logro de los objetivos de las Cooperativas y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los planes estratégicos”.

Así mismo M, Garro. (2009), menciona que Administración de cartera.- “Una parte importante del departamento financiero en el que se definirá los procesos, centrales organizativos para el desarrollo de los créditos, cobranzas y las relaciones cooperativas – socios”. (p.28)

2.2.29 Identificar riesgos

Según Estupiñán, R. (2006) expresa que: El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamentalmente, por su vínculo con todo el que hacer; casi podría afirmar que no hay actividad de la vida, los negocios, o de cualquier otro asunto que no incluya el riesgo; es por ello que la humanidad desde sus inicios, buscó maneras de protegerse contra las contingencias y desarrolló, al igual que la mayoría de las especies animales, maneras de evitar, minimizar o asumir riesgos a través de acciones preventivas.(p.180)

2.2.30 Provisión de cartera

González, A. (2013) afirma que: Se entiende por provisión de cartera el valor que la empresa, según análisis del comportamiento de su cartera, considera que no es posible recuperar, y por tanto debe provisionar, siempre que una empresa realice ventas a crédito corre el riesgo que un porcentaje de los clientes no paguen sus deudas, constituyéndose para la empresa una pérdida, puesto que no le será posible recuperar la totalidad de lo vendido a crédito (p. 22).

2.2.31 Rentabilidad

Para José S. (2003) La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero; la rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa o en forma absoluta. (P.78)

2.2.32 Monitoreo

Serna, H. (1994) “Es un sistema de seguimiento, con base en índices de gestión y desempeño, para que mida periódicamente la ejecución del plan y anticipe los ajustes

que estén requiera, con el fin de adaptarse en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que le genera el entorno”. (p.269).

2.2.33 Estrategias

Serna, H. (1994 “Son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados al definir los planes estratégicos”. (p.21)

2.2.34 Razones Financieras

El código orgánico monetario y financiero determina al sector financiero Nacional a contar con normas para aplicar razones financieras, de liquidez, capital y patrimonio, según lo establece su Art. 23:

Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera.

Así mismo en su artículo 130 hace referencia a las tasas de interés por operaciones financieras que sea convenido en el sector financiero nacional:

Tasas de interés. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, de conformidad con el artículo 14 numeral 23 de este código.

Y específicamente el artículo 449 establece técnicas para mantener solvencia y prudencia financiera específicamente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, como reza a continuación;

Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

- ✓ Solvencia patrimonial;
- ✓ Prudencia Financiera;
- ✓ Mínimos de Liquidez;

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

Con la evaluación del Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014. Se determinará las áreas críticas en la entrega, administración y recuperación de la Cartera Vencida que permita la disminución de los créditos incobrables y la tasa de morosidad.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Determinación de Áreas críticas en la recuperación de cartera vencida

2.4.2 Variable Dependiente

Determinación de Áreas críticas en la recuperación de cartera vencida

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Dadas las características muy particulares que identifican a los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.” vamos a utilizar los siguientes tipos de investigación:

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Explicativa e interpretativa.- porque se partirá de una explicación de los problemas encontrados en la Institución en los procesos sujetos a investigación y se interpretarán los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos o técnicas como encuestas, entrevistas, datos, cuadros, etc. que nos servirán para la comprobación de las idea a defender planteadas.

Descriptiva: Se detallarán las características que se identifiquen en los diferentes componentes, procesos, datos, cuadros, delimitados al trabajo de investigación.

Campo: Porque el proceso investigativo se llevará a cabo en el lugar específico en este caso en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.”, Del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua

Bibliográfico.- Se utilizará libros, tesis, páginas web y documentación de la entidad para obtener información.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para la presente investigación es de 320, aplicando la formula se ha extraído la muestra que está conformado por 60 personas que integran el gerente, empleados y trabajadores y socios morosos distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1: Población de la COAC San Francisco Ltda.

Gerente	1
Empleados	1
Trabajadores (crédito)	5
Créditos Vencidos	320
TOTAL	327

Fuente: COAC San Francisco Ltda.

Elaborad: El Autor

Por ser una población grande entre empleados y trabajadores y socios que tienen créditos vencidos en la Cooperativa San Francisco Ltda., se ah tomando en cuenta la siguiente formula del muestreo.

Tamaño de la población (N) = 327

Probabilidad que el evento p ocurra = 0,75

Probabilidad que el evento q ocurra = 0,25

Nivel de confianza (alfa) = 95%

Margen de confiabilidad (z) = 1,96

Error máximo permitido (E) = 0,05

Tamaño de la muestra (n) = 92.11

Aproximadamente =92

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,75)(0,25)327}{(0,05)^2(327 - 1) + (1,96)^2(0,75)(0,25)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,75)(0,25)135}{(0,05)^2(326) + (1,96)^2(0,75)(0,25)}$$

$$n = \frac{97,2405}{1.6103}$$

$$n = 60.38$$

$$n= 60$$

La muestra es de 60 personas que serán escogidas de forma aleatoria para la encuesta que se va a realizar en la Cooperativa San Francisco Ltda.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método Deductivo.- Es el método que va de afirmaciones de carácter general de la empresa hacia afirmaciones particulares, se ha dicho que las verdades establecidas por la ciencia tienen que confrontarse con la realidad a través de las conclusiones que se deduzcan de los planteamientos generales leyes, principios, categorías, conceptos e hipótesis.

El método deductivo se aplicará en la presente investigación partiendo de la información administrativa general Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.” para llegar al análisis de los problemas concretos y particulares.

Método Analítico – Sintético.- Este método permitirá analizar las debilidades y a la vez establecer soluciones oportunas.

Técnicas

- **Observación directa:** se visitó frecuentemente las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.”, para ir conociendo la realidad de la misma, observando todas las actividades que realiza el departamento de crédito e identificando cuales son los principales problemas que tienen en relación la entrega, administración y recuperación de los créditos.
- **Indagación.-** Consiste en obtener información verbal mediante averiguaciones directas al personal de la Cooperativa. Esta técnica fue aplicada la entrega y recuperación de los créditos en donde se buscó obtener la mayor información posible acerca de las operaciones y de más aspectos de la entidad.
- **Inspección.-** Consiste en el reconocimiento mediante el examen físico de hechos o situaciones. Esta técnica fue aplicada en la ejecución del trabajo de campo donde se verificó si los documentos y demás valores poseían características de existencia, autenticidad y propiedad.
- **Comparación.-** Se refiere a la relación que existe entre dos o más aspectos para obtener las similitudes y diferencias entre ellos. Esta técnica fue puesta en práctica principalmente en el análisis de los créditos del periodo 2014 y 2015

Instrumentos:

- **Entrevistas:** Se planteó una serie de preguntas al personal del departamento de crédito y socios que sobre uno o varios temas con el fin de recopilar información durante el desarrollo de la investigación, se entrevistó al personal relacionado la entrega, administración y recuperación de los créditos, con el fin de determinar las falencia para buscar alternativas de solución.
- **Encuesta:** Las encuestas se aplicaron al personal del departamento de crédito así como también a una muestra representativa de los socios que obtuvieron o no un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.”.

3.5 RESULTADOS

Se procederá a realizar un análisis parcial de la información y de acuerdo a las técnicas necesarias.

Se utilizará las técnicas estadísticas, para comprobar la hipótesis, aplicando el método tradicional en la auditoría Operativa y el método de la recuperación de cartera vencida a toda la población.

Presentación de Resultados

Los resultados se presentarán en cuadros y gráficos con su respectivo título, fuente y autor, donde se explican las características y diferencias de las variables estudiadas los cuadros presentarán los resultados de las encuestas y cuestionarios, además se usará diagramas de barras, pastel, tablas de frecuencias, etc.

ENCUESTA APLICADA A SOCIOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.

¿Conoce usted todos los servicios que presta la Cooperativa?

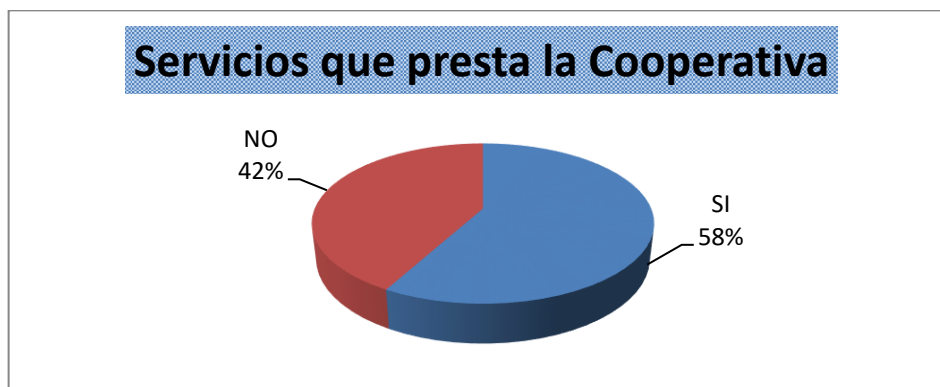
Tabla 2: Servicios que Presta la Cooperativa

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35	58
NO	25	42
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 2: Servicios que Presta la Cooperativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 58% de los encuestados conocen todos los servicios que presta la Cooperativa y el 42% dicen no conocerlos.

Interpretación: La mayoría de los encuestados manifiestan que si conocen los servicios que presta la Cooperativa, debido a que han solicitado; pero es necesario publicarlos en las partes más visibles de la institución para satisfacer las necesidades de todos sus socios y clientes.

¿Han realizado préstamos en la Cooperativa durante el periodo económico?

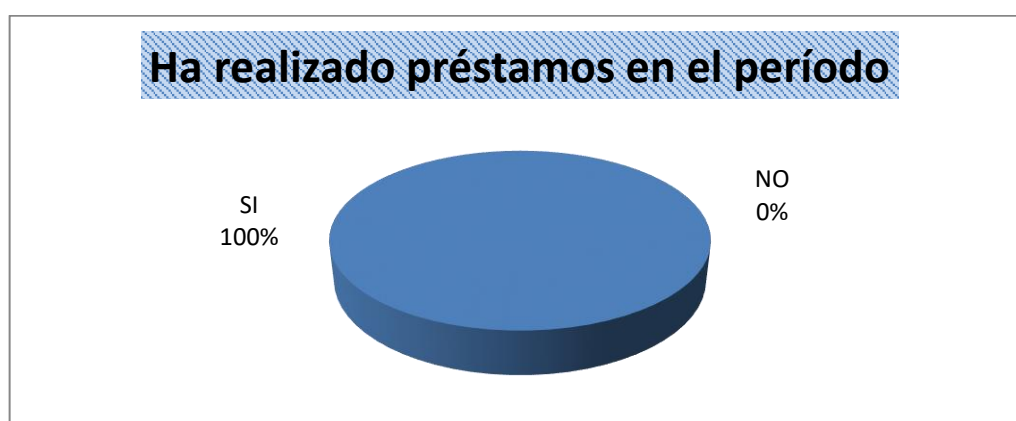
Tabla 3: Prestamos en la Cooperativa

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	100
NO	0	0
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 3: Prestamos en la Cooperativa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 100% de los encuestados manifiestan que han solicitado créditos en la cooperativa ha realizado créditos en el 2015.

Interpretación: Los créditos entregados es de gran ayuda para el desarrollo económico de cada uno de los socios manifiestan cada uno los encuestados.

¿A su criterio se aplican las políticas en la Cooperativa dentro del proceso crédito?

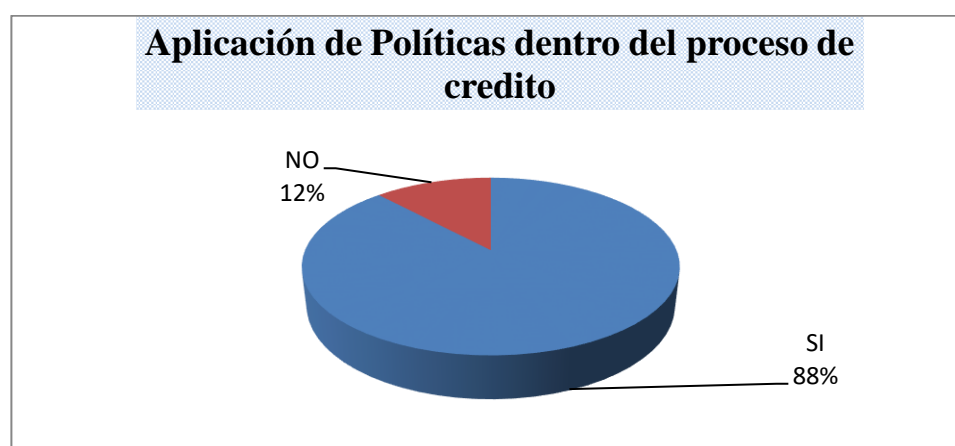
Tabla 4: Aplicación de Políticas Proceso de Crédito

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	53	88
NO	7	12
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 4: Aplicación de Políticas Proceso de Crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 88% de los encuestados manifiestan que existe control interno y el 12% restante responde que no existe un control interno en la aplicación de políticas y procedimientos.

Interpretación: En su gran mayoría los encuestados dan a conocer que existe un control interno debido a que sus políticas y procedimientos están bien definidas en el proceso de otorgamiento de créditos, para lo cual es necesario aplicar una evaluación del control interno para conocer las falencias que puede tener este proceso.

¿La cooperativa otorga facilidades para los créditos solicitados?

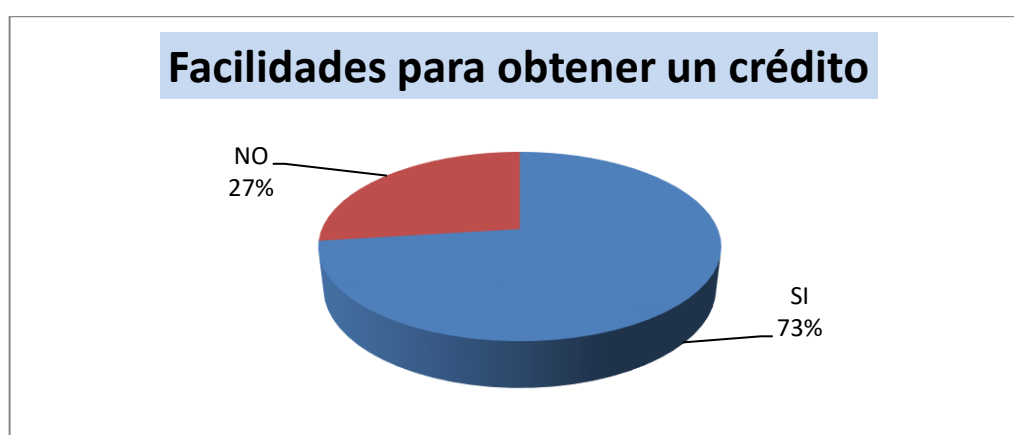
Tabla 5: Facilidad para Obtener un Crédito

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	73
NO	16	27
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 5: Facilidad para Obtener un Crédito



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: Al 73% de los encuestados manifiestan que se otorgan las facilidades para entregar un crédito solicitado por el socio; mientras que al 27% no le otorgan con facilidad.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados dicen que obtienen con facilidad créditos los socios puesto que son de valores pequeños lo que significa que el riesgo crediticio es bajo; un mínimo porcentaje opina que no es fácil acceder a los créditos debido a que no están cumpliendo con todos los requisitos solicitados.

¿Cumple como socios con todos los requisitos establecidos por la Cooperativa para la concesión de un crédito?

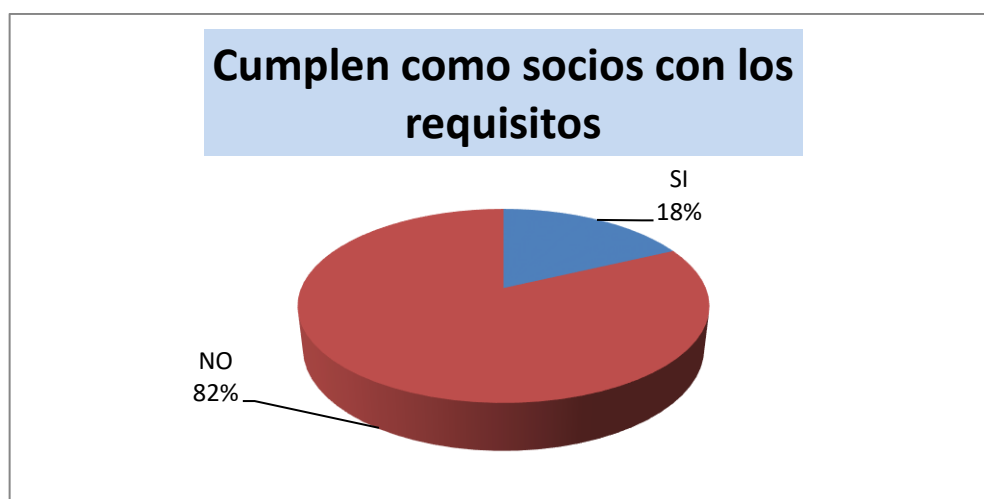
Tabla 6: Cumplimiento como Socio

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	18
NO	49	82
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 6: Cumplimiento como Socio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 82% de los encuestados manifiestan que los socios no cumplen frecuentemente con los requisitos solicitados por la institución, el 18% de los encuestados dicen que los socios cumplen con todos los requisitos.

Interpretación: Que la mayor parte de los encuestados no cumplen frecuentemente con el requisito solicitado, tomando en cuenta que esta situación presenta un riesgo medio en cuanto al cobro del crédito, el resto cumplen con todo lo solicitado debido se entregan créditos por amistad o parentesco con alguno de los trabajadores o empleados de la institución, es necesario un control más riguroso.

¿A Su criterio se cumple el proceso para el otorgamiento de créditos (recepción de carpetas, aprobación y liquidación de créditos)?

Tabla 7: Cumplimiento de Procedimiento Crediticio

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	37
NO	38	63
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 7: Cumplimiento de Procedimiento Crediticio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: Según 63% de los encuestados manifiestan que los procesos de otorgamiento de créditos no se cumplen por cuanto son deficientes, el 37% dice que es eficiente.

Interpretación: En su gran mayoría los socios dan a conocer que los procesos de otorgamiento de créditos no satisfacen a los encuestados en vista que no existe una segregación de funciones definidas.

¿Cree Usted que el monto y plazo es analizada y aprobada por la Comité de Crédito?

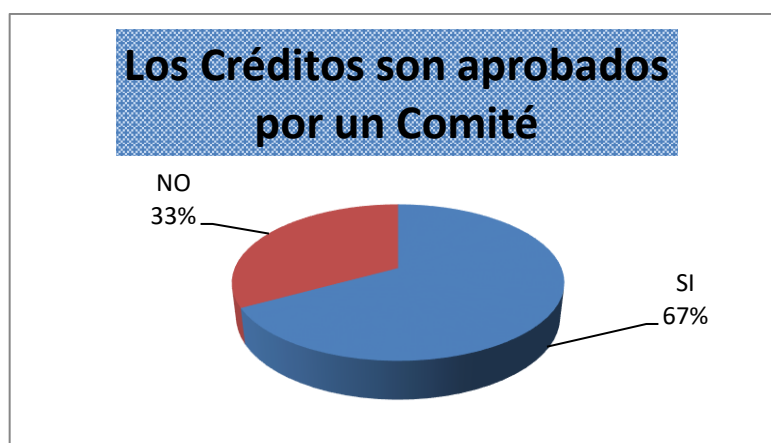
Tabla 8: Aprobación de Créditos

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	67
NO	20	33
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 8: Aprobación de Créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 67% de los encuestados dicen desconocer quién aprueba los créditos debido a que varios de ellos no están cumpliendo con todos los pasos necesarios para su liquidación y un 33% señala que la Comisión de Crédito aprueba de acuerdo a su capacidad de pago y plazo.

Interpretación: La mayor parte no sabe que la Comisión de Crédito es quien aprueba los montos y plazos de los créditos lo que amerita una definición en las funciones y responsabilidad del personal involucrado.

¿El asesor le ha brindado toda la información crediticia que usted necesita conocer para acceder a un crédito?

Tabla 9: Información de los Asesores de Créditos

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	42	70
NO	18	30
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 9: Información de los Asesores de Créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 70% de encuestados manifiestan que los asesores de crédito les brindan toda la información necesaria mientras que el 30% dice no haber sido informados suficientemente sobre los créditos.

Interpretación: La mayor parte de los encuestados menciona que los asesores de crédito les brindan toda la información crediticia necesaria, pero la diferencia dice no tener la información necesaria quizá porque no tienen tiempo suficiente con el asesor para solicitar toda la información crediticia.

¿Para liquidar un crédito usted solicita que se le confirma en el sistema sus datos de su garante y el monto adeudado?

Tabla 10: Confirmación de Datos en el Sistema

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	27
NO	44	73
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 10: Confirmación de Datos en el Sistema



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 73% de los encuestados dicen que sus datos y los de su garante no son confirmados en el sistema, mientras que el 27% demuestran que sus datos y los de su garante si son confirmados.

Interpretación: La mayor parte de los socios dicen que la información presentada no son confirmados en la bases de datos del sistema por cuanto no se encuentran actualizados, lo cual es un riesgo crediticio porque todos los datos deben ser confirmados y actualizados para disminuir el riesgo crediticio y garantizar su recuperación.

¿Una vez otorgado su crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro?

Tabla 11: Seguimiento para de Cobro de Créditos

PREGUNTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	37
NO	38	63
TOTAL	60	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Gráfico 11: Seguimiento para de Cobro de Créditos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: El autor

Análisis: El 63% de los encuestados manifiestan que no se dan seguimiento a sus créditos para poder recuperar los valores entregados y 34% dicen que sus créditos tienen un seguimiento.

Interpretación: En su gran mayoría los encuestados consideran que sus créditos no tiene un seguimiento frecuente puesto que no constantemente les recuerdan las fechas de pago, el resto consideran que no son notificados ocasionando inconformidad al momento del pago; lo que implica que no hay un seguimiento eficiente y que amerita una evaluación del control interno.

3.6 VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Para la demostración de la idea a defender se realizó mediante encuestas aplicada a las siguientes preguntas:

Con la evaluación del Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014. Se determinará las áreas críticas en la entrega, administración y recuperación de la Cartera Vencida que permita la disminución de los créditos incobrables y la tasa de morosidad.

Con la evaluación del Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia Matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014. No se determinará las áreas críticas en la entrega, administración y recuperación de la Cartera Vencida que permita la disminución de los créditos incobrables y la tasa de morosidad.

.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA., AGENCIA MATRIZ, CIUDAD AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERIODO 2014 PARA DETERMINAR ÁREAS CRÍTICAS EN LA CARTERA VENCIDA

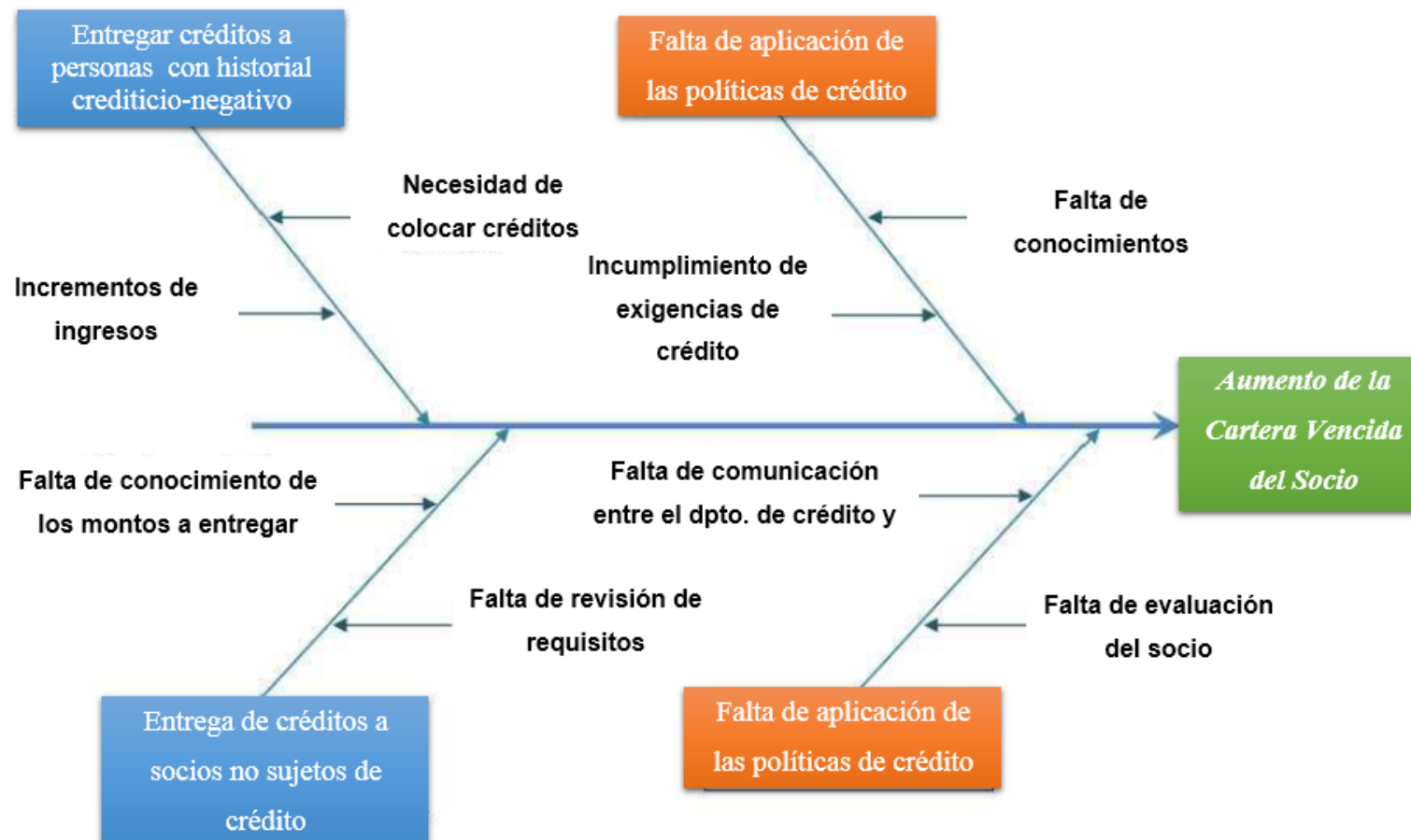
4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA



1	ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO
2	ANÁLISIS DEL PROCESO COBRANZA
3	DETERMINAR LAS AREAS CRITICAS EN CRÉDITO Y COBRANZAS
4	ANÁLISIS FINANCIERO DE LA COOPERATIVA

4.2.1 Análisis Del Proceso De Concesión De Crédito

Gráfico 12: Diagrama causa - efecto del proceso de Crédito



4.2.2 Análisis y evaluación de un crédito

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- ✓ Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- ✓ Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- ✓ Naturaleza del negocio.
- ✓ Referencias bancarias, personales o comerciales.
- ✓ En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- ✓ Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.


Condiciones financieras

- a. Monto.-** El monto a concederse debe encontrarse relacionado a la capacidad de pago, a la viabilidad de la actividad a financiar y a las garantías. El monto otorgado a una misma persona natural o jurídica no deberá superar el 20% del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAN FRANCISCO LTDA.

Las cuotas y formas de pago se establecen al momento de la negociación del crédito en función de la capacidad de pago del socio y el tipo de actividad económica.

Los dividendos (capital e intereses) se cobrarán de acuerdo al tipo de crédito concedido y podrán devengarse. La frecuencia de pago de los créditos se encuentra determinadas en la siguiente tabla:

Tabla 12: Tipos de Créditos

 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.	
TIPO DE CRÉDITO	PAGOS O CUOTAS	
Crédito de Consumo	Mensual	
Microcrédito	Mensual	

b. Plazo.- Los plazos deberán ser coherentes con el destino de crédito, con el monto y tipo de crédito, los cuales no podrán superar los máximo establecidos en el presente manual.

✓ Otros aspectos que determinen los niveles de aprobación o en Consejo de Administración.

4.2.2.1 Políticas generales


- Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada
- Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

- g. El Gerente y el Jefe de crédito evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- h. Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i. El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- j. Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.2.2.2 Estructura de la cartera

La estructura general de la cartera de crédito, conforme al mercado en que se desenvuelve la cooperativa y zona de influencia; en concordancia con los preceptos establecidos dentro de su Misión y Visión institucional, ha fijado los siguientes porcentajes por categoría de crédito:

Tabla 13: Estructura de la Cartera


 <div> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. ESTRUCTURA DE LA CARTERA </div>	
95%	De la cartera general para microcrédito
5%	De la cartera general para consumo;

Por prudencia en la gestión, se considera mantener una flexibilidad de 5 puntos porcentuales de los valores enunciados.

4.2.2.3 Clasificación de la cartera de crédito

- a. En un nivel consolidado, la distribución de la cartera de crédito se mantendrá dentro de los siguientes límites:

Tabla 14: Clasificación de la Cartera

 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA.	
Destino	Mínimo	Máximo
Consumo	5%	10%
Microempresa	90%	95%

- b. Se establecerá los sectores económicos a financiar a partir de estudios y/o información proporcionada por la Gerencia, por los sondeos y por los estudios de mercado que puedan realizarse, a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector;
- c. Las decisiones tomadas por el área de crédito deberán considerar a más de la rentabilidad y seguridad de los recursos colocados, el impacto que generen las operaciones crediticias en el desarrollo del grupo socio económico al que la cooperativa brinda sus productos y servicios;
- d. Minimizar el riesgo en los créditos colocados, controlando la concentración de los recursos en determinados grupos de socios, actividades económicas o sectores geográficos;
- e. Con el propósito de determinar la exposición de un solo sujeto de crédito, se establece que en conjunto las operaciones directas no podrán exceder del 2%; y sumadas las garantías que mantenga no excederán del 6% del Patrimonio Técnico de la COAC, calculado cierre del ejercicio anterior;
- f. Los créditos vinculados serán colocados de acuerdo a lo señalado en el art. 86 de la LOEPS, considerando el patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

4.2.3 Tipo de créditos

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

- **Crédito Productivo:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar

proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil.

Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

- **Crédito Comercial Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100.000 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario.
- **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil.
- **Crédito Educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano; en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes.
- **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.00.
- **Crédito Inmobiliario:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia; y, para la

adquisición de vivienda terminada para uso del deudor y su familia no categorizada en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.


- **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

a. Microcrédito Minorista.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

b. Microcrédito de Acumulación Simple.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

c. Microcrédito de Acumulación Ampliada.- Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.000, incluyendo el monto de la operación solicitada.

<div>  SAN FRANCISCO LTDA. <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small> </div> <div> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. </div>			
Tipo de crédito	Tasa de interés	Monto	
		Desde	Hasta
Consumo	16%	\$ 300,00	\$ 50.000,00
Inmobiliario	12,50%	0,00	120.000,00
Comercial	27%	\$ 5.000,00	\$ 1.000.000,00
Microcrédito acumulado (Simple)	25%	\$1.001,00	\$10.000,00
Microcrédito acumulado (Ampliado)	22%	\$10.001,00	\$ 50.000,00

4.2.3.1 Tecnología de créditos de consumo

Los créditos de consumo son los otorgados a personas naturales asalariadas y/o rentistas, cuyos pagos generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.

- a. Personas Naturales en Relación de Dependencia.-** Son personas que trabajan bajo la dependencia de un patrono sea este del sector público o privado y que perciban una remuneración monetaria acorde al trabajo que desempeña.
 - b. Personas con Actividad Económica Propia.-** Son aquellas que perciben ingresos provenientes del desarrollo personal de una actividad económica lícita que les genera un rendimientos periódicos que puede ser invertido.
 - c. Personas Naturales con Renta Periódica.-** Son aquellas que no trabajan, pero perciben ingresos de empresas, inversiones, o utilidades de un negocio u otra actividad lícita que les genere ingresos periódicos de forma estable.
- ✓ Ser Ecuatoriano por nacimiento o naturalización, o extranjero con residencia legal, mayor a 18 años y menor a 65 años y encontrarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles.
 - ✓ Ser socio y tener una cuenta de ahorros con el depósito requerido.
 - ✓ Estar solvente en sus compromisos en calidad de socio de la cooperativa (Estar al día con sus certificados de aportación).
 - ✓ Ofrecer garantías satisfactorias y suficientes.
 - ✓ No tener más de una cuenta corriente inhabilitada en el sistema financiero.
 - ✓ Tener una calificación como socio A o B en el sistema Financiero (Se aceptaran socios con calificación menor, siempre y cuando presenten un respaldo de su cancelación).
 - ✓ No estar registrado en el CONSEP.

(Opcional siempre y cuando la Cooperativa considere la posibilidad de entregar créditos a personas jurídicas)

d. Persona Jurídica.- Son entidades legalmente constituidas y que generan actividad económica de diversa índole por este motivo perciben ingresos lícitos de forma periódica o requieren de capital para inversión a corto y mediano plazo.

- ✓ Ser una entidad civil, con personería jurídica reconocida por los organismos estatales correspondientes.
- ✓ Presentar la documentación, que acredite la utilización del ejercicio de su actividad (RUC, Estatutos o Escritura de Constitución).
- ✓ Tener un patrimonio neto, igual o mayor del crédito solicitado que garantice la devolución del mismo.
- ✓ Tener una cuenta de ahorros con el depósito requerido.
- ✓ Tener al día sus certificados de aportación.
- ✓ Demostrar los ingresos que genere su actividad con documentos contables e impositivos que demuestren su capacidad de pago.
- ✓ Proveer de información económica financiera histórica y proyectada de la empresa para el análisis de la solicitud de crédito.
- ✓ Acreditar la autorización correspondiente para contraer deudas en representación de la empresa.
- ✓ Acreditar a sus representantes legales.
- ✓ Evaluar las garantías hipotecarias ofrecidas por el socio solicitante del crédito con el informe técnico y legal sobre el estado de títulos a constituir en garantía.
- ✓ No tener más de una cuenta corriente inhabilitada en el sistema financiero.
- ✓ Tener una calificación como socio A o B en el sistema Financiero (Se aceptaran socios con calificación menor, siempre y cuando presenten un respaldo de su cancelación).
- ✓ No se podrá conceder créditos ni recibir la garantía de empresas que tengan créditos castigados por insolvencia o que mantengan créditos en ejecución con alguna institución del sistema financiero, hasta que nos regularicen dichas operaciones.
- ✓ No estar registrado en el CONSEP.

4.2.4 Perfil del Socio


4.2.4.1 Crédito de consumo

Son las personas naturales cuya fuente principal de ingresos proviene de su remuneración o salario en relación de dependencia en el sector público o privado, y de los honorarios o rentas promedios (Ingresos permanentes que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares, entre otras).

Destino del crédito de consumo.

- ✓ Para nivelar el presupuesto familiar.
- ✓ Compra de muebles.
- ✓ Compra de vehículos de uso particular.
- ✓ Compra de prendas de vestir.
- ✓ Compra de artefactos para el hogar.
- ✓ Financiamiento de gastos tales como: salud, educación, vacaciones, entre otras.

Tabla 15: Crédito de Consumo

<div>  <div> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. CRÉDITO DE CONSUMO </div> </div>		
PRODUCTO	SUB-PRODUCTO	DESTINO
CRÉDITO DE CONSUMO	1. Crédito Regular Consumo: Créditos que se conceden a aquellos socios y/o clientes que presentan estabilidad laboral y económica. Pueden ser como garantías sobre firmas o hipotecarias. Tienen por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.	-Adquisición -Consumo
	2. Crédito Autosuficiente Consumo: Son créditos que se encuentran respaldados por depósitos a plazo fijo de la Cooperativa, destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, cuyo monto no podrá superar el 80% del documento en garantía. La acreditación es inmediata, el crédito es negociado en condiciones más flexibles, hasta por el plazo de vigencia del documento.	-Adquisición -Consumo


4.2.4.2 Microcréditos

Son créditos concedidos a personas naturales asalariadas y no asalariadas usualmente informales, jurídicas, o grupo de propietarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de pequeña escala, producción, comercialización o servicios, su fuente principal para el pago es el ingreso generado por las ventas.

Destino del Microcrédito

- ✓ Actividades de pequeña escala.
- ✓ Producción.
- ✓ Comercialización o servicios

Tabla 16: Microcrédito

<div>  <div> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. MICROCRÉDITO </div> </div>		
PRODUCTO	SUB-PRODUCTO	DESTINO
MICROCRÉDITO	1. Microcrédito Corto Plazo: Créditos destinados a fomentar actividades comerciales, productivas o de servicios para socios que poseen una antigüedad en el negocio de 6 meses, que se encuentren respaldadas por garantías personales. Se caracterizan por su flexibilidad en la frecuencia de pago que puede ser semanal, quincenal o mensual. El monto máximo es de USD \$ 3.000,00. Se puede otorgar en forma escalonada a un plazo máximo de 12 meses.	-Capital de Trabajo -Adquisición de Activos Fijos
	2. Microcrédito Largo Plazo: Créditos destinados a fomentar actividades comerciales, productivas o de servicios para socios que poseen una antigüedad en el negocio de 6 meses, que se encuentren respaldadas por garantías personales y/o hipotecarias. Se caracterizan por su flexibilidad en la frecuencia de pago que puede ser semanal, quincenal o mensual. El monto máximo es de USD \$ 5.000,00. Se puede otorgar en forma escalonada a un plazo máximo de 36 meses.	-Capital de Trabajo -Adquisición de Activos Fijos

4.2.5 Plazos de las operaciones de crédito

Para determinar los plazos de las operaciones de crédito, se debe considerar que hay destinos que no requieren de plazos largos, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales dependiendo el monto otorgado y el ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan a continuación:


Tabla 17: Montos de Crédito

<div>  <div> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. MONTOS DE CRÉDITO </div> </div>		
Tipo de Crédito	Monto	Plazo máximo
Crédito inmobiliario	120.000,00	15 años
Consumo Ordinario	\$ 5.000,00 a \$ 50.000,00	60 meses
Consumo Prioritario con garante	\$ 3.000,00 a \$ 50.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Consumo Prioritario sin garante	\$ 300,00 a \$ 5.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Comercial Ordinario PN Obligadas a Contabilidad Personas Jurídicas	\$ 5.000,00 a \$ 100.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Comercial Prioritario Corporativo, Empresarial, Pymes	\$ 5.000,00 a \$ 1.000.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Microcrédito (Minorista) Sin garante	\$ 0,00 a \$ 1.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Microcrédito (Minorista) Con garante	\$ 1.000,00 a \$ 5.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Microcrédito acumulado (Simple) Sin garante	\$1.001,00 a \$ 5.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Microcrédito acumulado (Simple) Con Garante	\$1.001,00 a \$ 10.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Microcrédito acumulado (Ampliado) Con Garante	\$1.001,00 a \$ 5.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago
Microcrédito acumulado (Ampliado) Sin Garante	\$1.001,00 a \$ 15.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago

El plazo autorizado por la cooperativa, se basa en el análisis socioeconómico del socio, el objeto de inversión, monto del crédito y el ciclo de operación del negocio financiado; según los criterios utilizados para el establecimiento de plazos de las políticas de la cooperativa.

En general los créditos se otorgan a plazos cortos, con características y condiciones atractivas para la contratación de los créditos, con el objeto principal de tener una alta rotación del capital que permita disponer constantemente de recursos para las colocaciones. En todo caso, la cooperativa mantendrá un equilibrio permanente entre el plazo de su captación y el de su colocación procurando tener mayor rotación de cartera y evitar riesgos de descalce entre activos y pasivos.

Tabla 18: Condiciones de Crédito


<div>  <div> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. CONDICIONES DEL CRÉDITO </div> </div>					
Producto	Monto	Plazo Meses	F. de Pago	Garantías	Destino
CRÉDITO INMOBILIARIO					
Inmobiliario	Máximo \$ 120.000,00	15 años	Mensual	Quirografario	Compra, de terrenos y viviendas Construcción, ampliación, remodelación.
CRÉDITO DE CONSUMO					
Consumo Ordinario	Máximo \$ 50.000,00	Máximo 60 meses	Mensual	Quirografario	Consumo Bienes y Servicios
Consumo Prioritario con garante	Máximo \$ 50.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Mensual	Garante	Consumo Bienes y Servicios
Consumo Prioritario sin garante	Máximo \$ 5.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Mensual	Estabilidad del negocio de 18 meses	Consumo Bienes y Servicios
COMERCIAL					
Comercial Ordinario	Máximo \$ 100.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Mensual	Estados Financieros	Comercializació n de Vehículos livianos para fines comerciales y productivos
Comercial Prioritario	Máximo \$ 100.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Mensual	Estados Financieros	Adquisición de Vehículos pesados para fines comerciales y productivos, Capital de Trabajo

MICROCREDITO					
Microcrédito Minorista sin garante	Máximo \$1.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Semanal Quincenal Mensual	Estabilidad del negocio de 18 meses	Capital de Trabajo Activo Fijo
Microcrédito Minorista con garante	Máximo \$5.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Semanal Quincenal Mensual	Debe tener un Bien Inmuebles	Capital de Trabajo Activo Fijo
Microcrédito acumulado (Simple) }sin garante	Máximo \$5.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Semanal Quincenal Mensual	Estabilidad del negocio de 18 meses	Capital de Trabajo Activo Fijo
Microcrédito acumulado (Simple) Con garante	Máximo \$10.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Semanal Quincenal Mensual	Debe tener un Bien Inmuebles	Capital de Trabajo Activo Fijo
Microcrédito acumulado (Ampliado) Sin garante	Máximo \$10.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Semanal Quincenal Mensual	Estabilidad del negocio de 18 meses	Capital de Trabajo Activo Fijo
Microcrédito acumulado (Ampliado) Con garante	Máximo \$15.000,00	De acuerdo a la capacidad de pago	Semanal Quincenal Mensual	Debe tener un Bien Inmuebles	Capital de Trabajo Activo Fijo

Tabla 19: Clasificación de riesgo de los créditos


Categorías	Días de Morosidad	% de Provisión
TIPO A – 1	0	1%
TIPO A – 2	1 – 8	2%
TIPO A – 3	9 – 15	5%
TIPO B – 1	16 -30	9%
TIPO B – 2	31 – 45	10%
TIPO C – 1	46 – 70	20%
TIPO C – 2	71 – 90	40%
TIPO D	91 – 12°	99%
TIPO E	Mayor a 120	100%

4.2.6 Proceso de concesión de crédito actual

 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO ACTUAL
La Cooperativa para la concesión de un crédito sigue el siguiente proceso según el Manual de Crédito:	
1. Solicitud expresa del socio solicitante.	
2. Verificación de accesibilidad al crédito, (Deudor y Garante) por el Jefe del Departamento de Crédito	
3. De las verificaciones positivas, el jefe de Crédito procede a emitir el reporte de calificación y central de riesgo.	
4. Presentación de la solicitud de crédito para la aprobación y el registro en actas por parte de la Comisión de Crédito.	
5. Elaboración y Firma del Pagare (Deudor y Garante).	
6. Autorización del Gerente.	
7. Calificación y liquidación en el sistema que posee la Cooperativa.	
8. Desembolso de crédito solicitado.	
9. Archivo de documentos.	

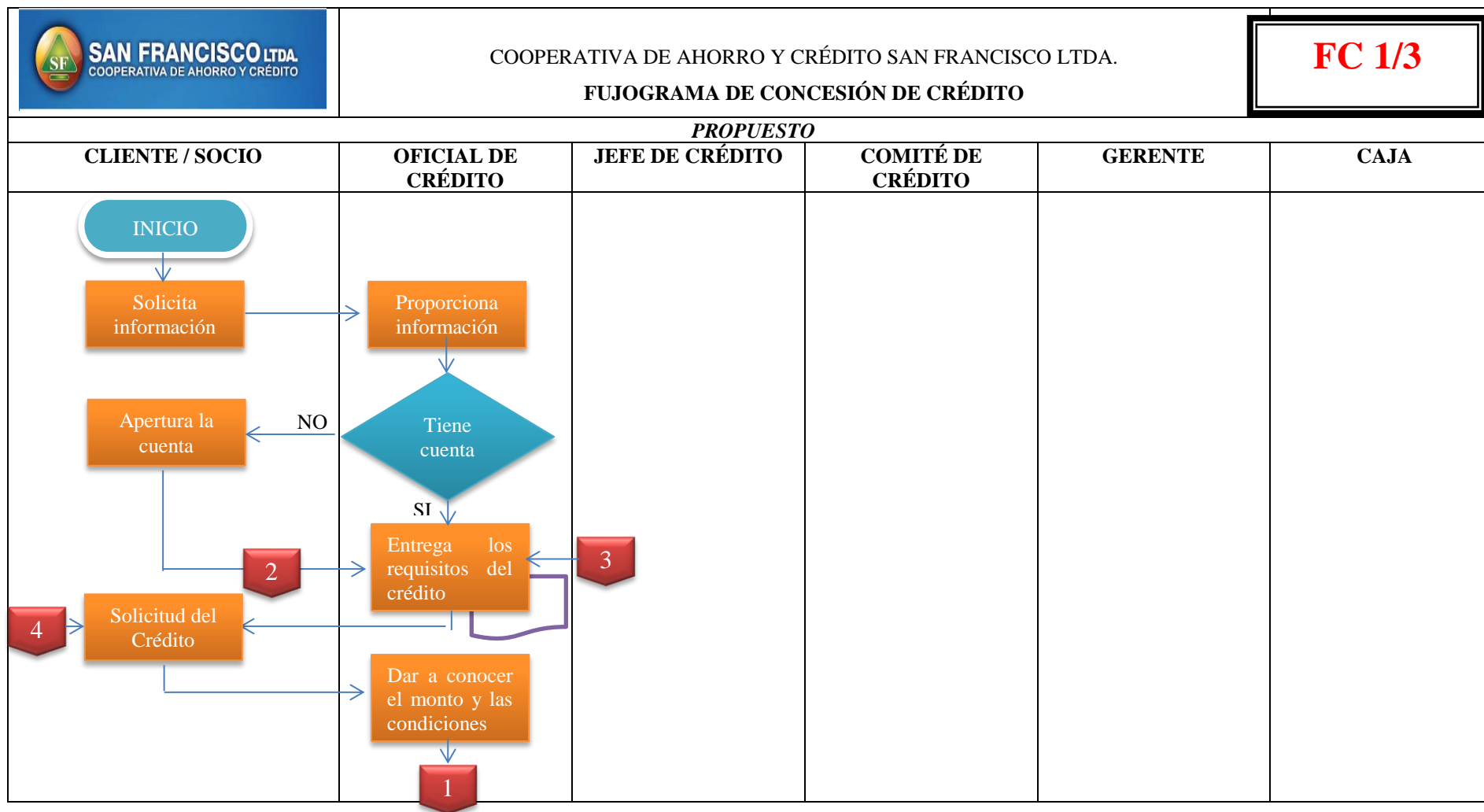
Fuente: Art. 28 Proceso de Concesión-reglamento de crédito (vigente)

4.2.6.1 Propuesta del proceso de concesión de crédito

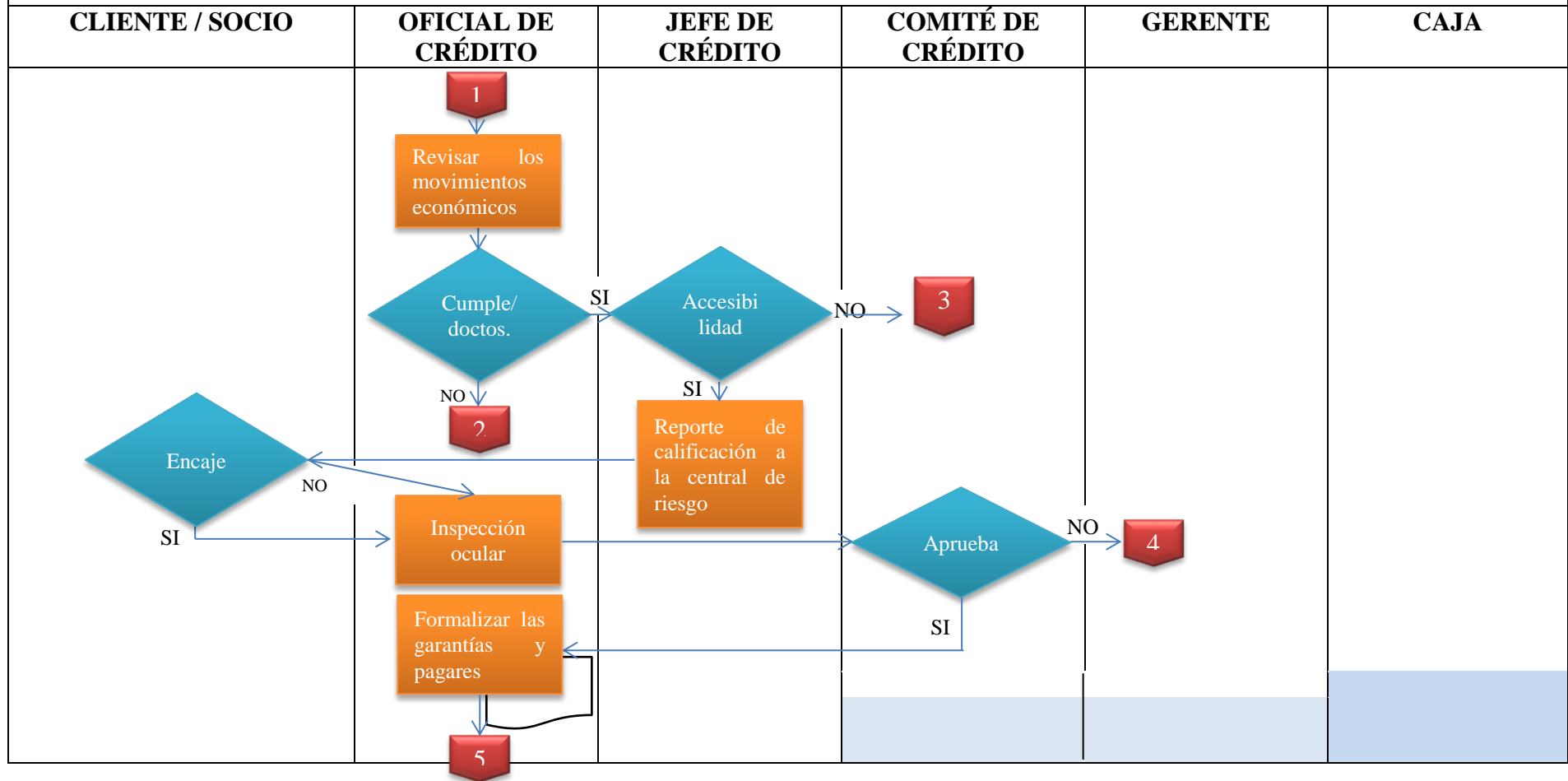
 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO ACTUAL PROPUESTO
Se sigue el siguiente proceso de crédito:	
1. El Socio/Solicitante se acerca a las instalaciones de la Cooperativa a pedir información para poder obtener un crédito.	
2. El Oficial de crédito le proporciona la información necesaria	
3. Verificación si el solicitante posee cuenta en la Cooperativa	
4. Si no posee se le entrega los requisitos para la apertura	
5. Entrega de los Requisitos de crédito	
6. El socio realiza la solicitud de crédito de acuerdo a su necesidad	
7. Dar a conocer el monto y las condiciones según el tipo de crédito solicitado	
8. Realizar un análisis en la libreta del movimiento económico.	
9. Se recibe la documentación y se verifica que este completa	
10. Verificación de accesibilidad al crédito analizando al Deudor y Garante por el Jefe de Crédito	
11. Si el socio cumple con los requerimientos el jefe de Crédito procede a emitir el reporte de calificación y certificación de la central de riesgos.	
12. De ser necesario cubrirá un encaje respecto al crédito solicitado	
13. Inspección ocular para verificar la información entregada por el deudor y garante.	
14. Evaluación y aprobación por parte del comité de crédito	
15. Formalizar garantías y pagares	
16. Emisión y firma de documentos que garantizan su cobro	
17. Autorización del Gerente para el desembolso	
18. Ingreso de la documentación del crédito al sistema de la Cooperativa	
19. Archivo de documentos.	
20. Seguimiento al crédito	
21. Realizar gestiones de cobro en caso de retraso y morosidad.	

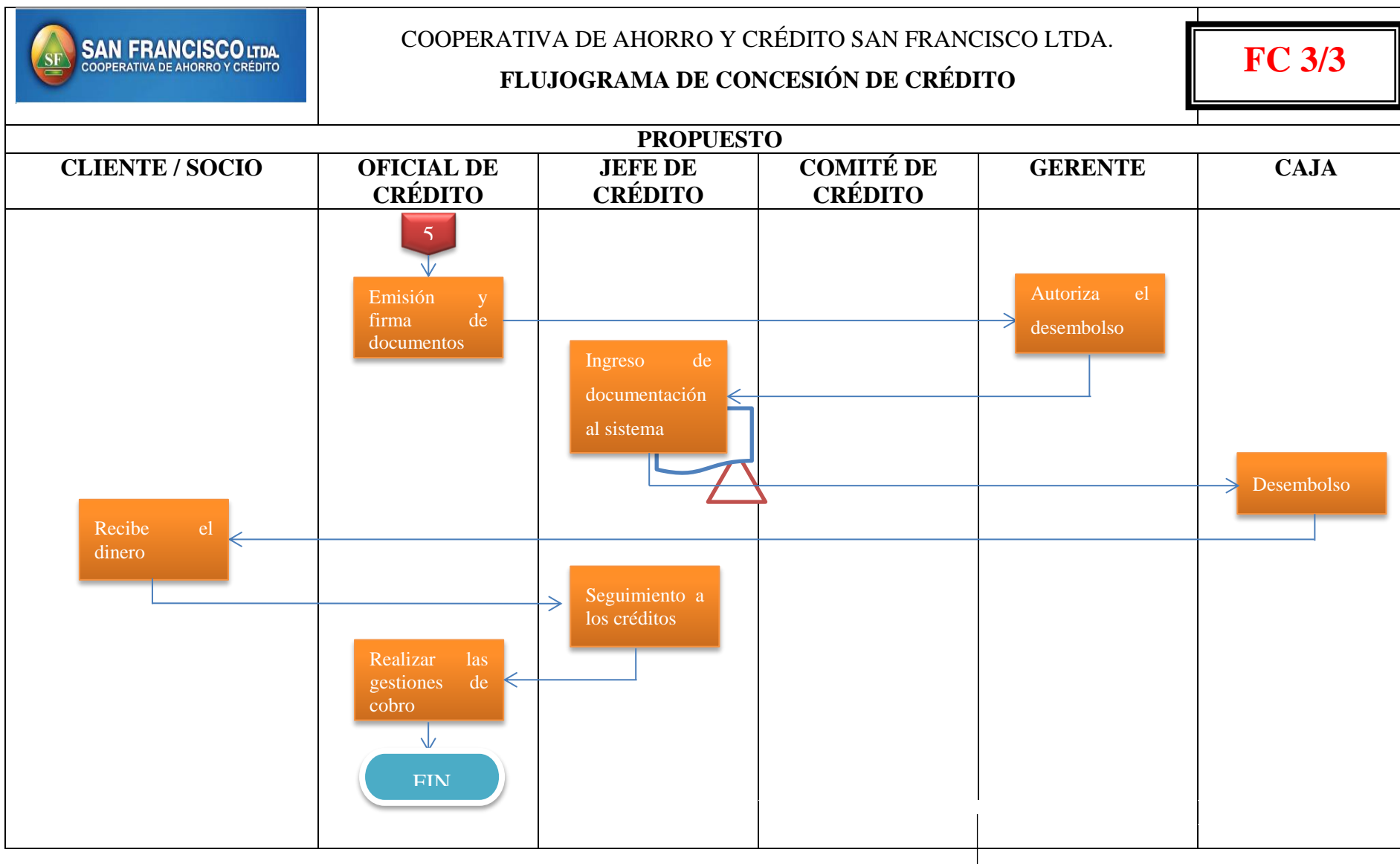
4.2.6.2 Flujograma propuesto

Gráfico 13: Flujograma de Concesión de Créditos




PROPUESTO





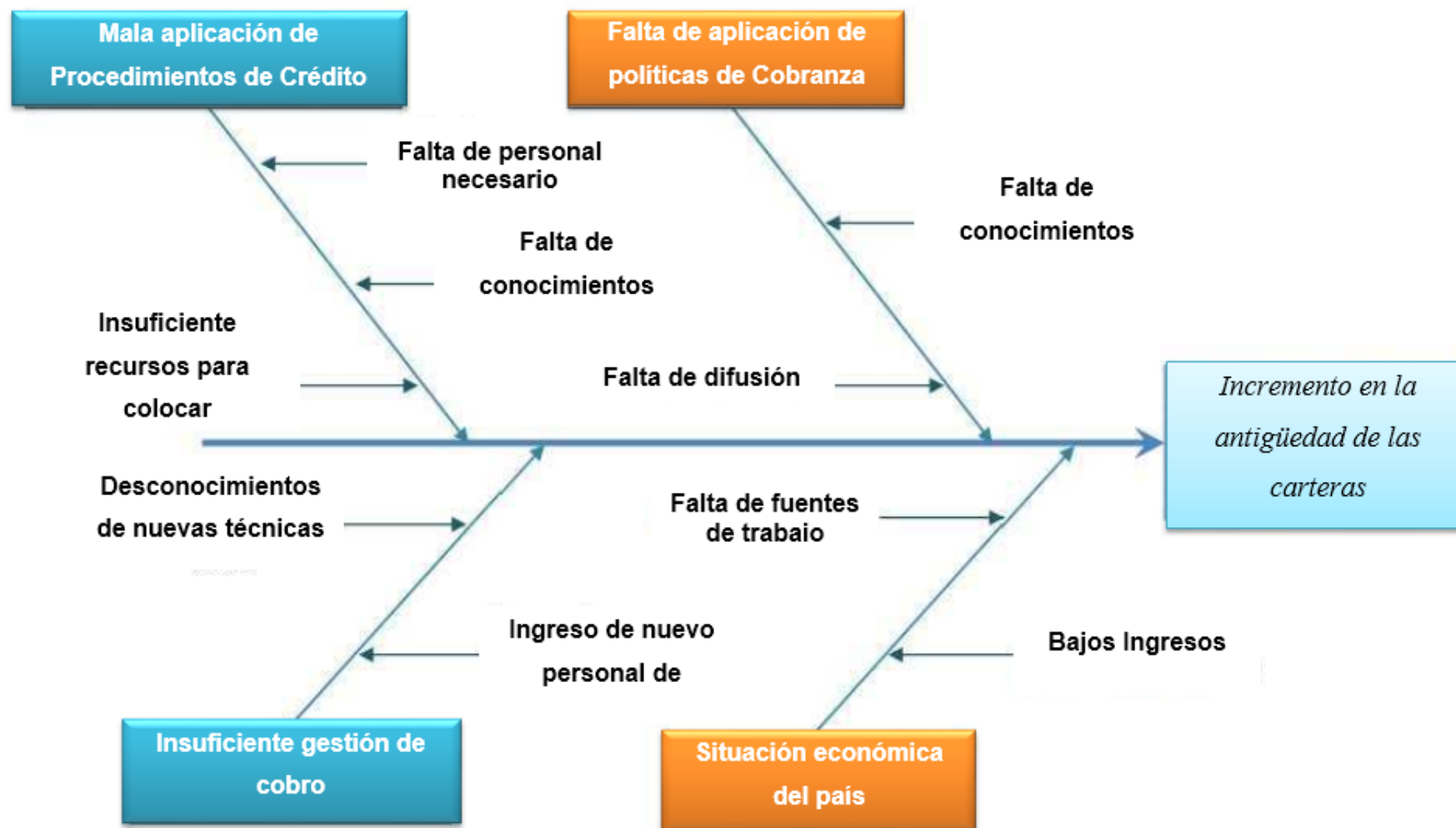
4.2.6.3 Diferencia en el proceso de concesión de crédito

Tabla 20: Diferencias en el Procesos de Concesión de Creditos

 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. DIFERENCIAS PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO
El proceso de la Cooperativa y el propuesto se determinó que no dispone de los siguientes procesos:	
1. Comunicación entre el oficial de crédito y los socios para dar a conocer los tipos de créditos y las condiciones para su concesión y entrega.	
2. Verificación de toda la documentación del socio que respalden, considerando los requisitos que debe presentar para solicita un crédito	
3. Verificar los movimientos y su situación económica tanto de libreta del socio como de sus ingresos para comprobar sus movimientos y capacidad de pago .	
4. Inspección física considerando el tipo de crédito con el objeto de verificar que la información proporcionada por el socio sea correcta.	
5. Establecimiento de un proceso de aprobación por parte del comité de crédito	
6. Seguimiento a los créditos otorgados para verificar si son destinados al objetivo para el cual solicito el socio	
7. Gestión de cobro para caso de retraso en los pagos o morosidad parte del socio para proceder a notificar.	

4.2.7 Análisis del proceso de cobranza

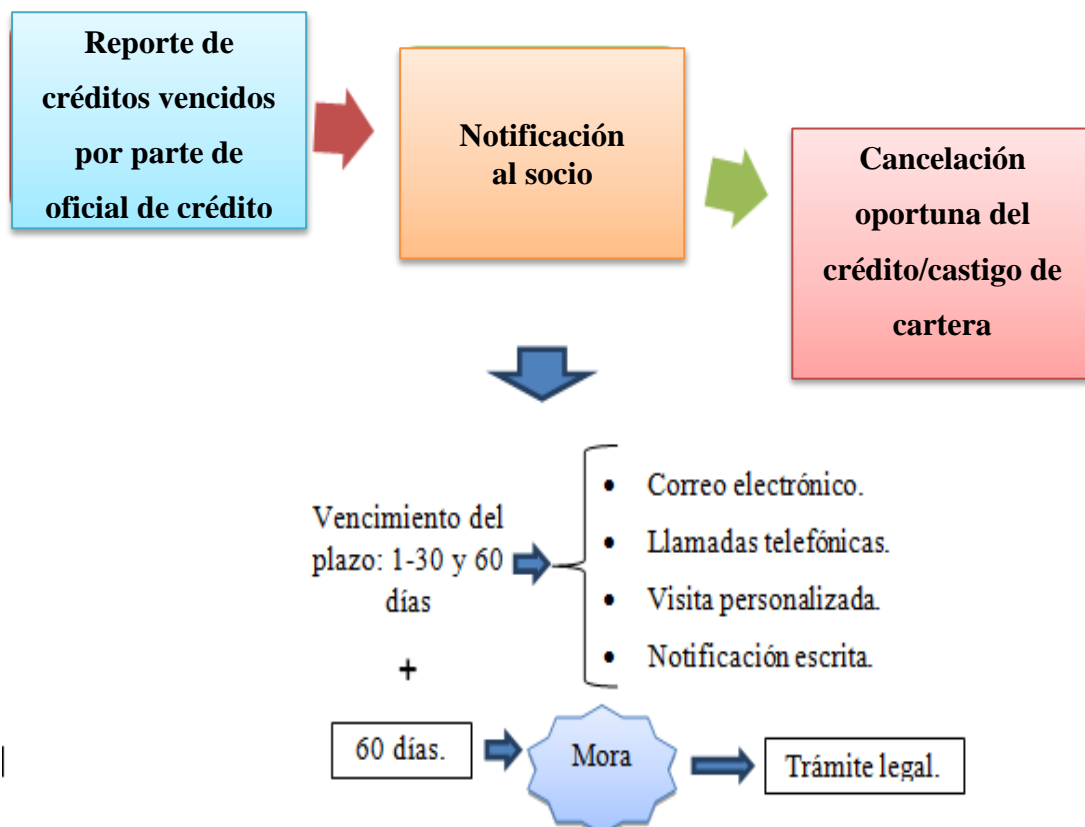
Gráfico 14: Diagrama causa - efecto del proceso de cobranzas



4.2.8 Seguimiento y recuperación

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello deberán contar con un plan de recuperación establecido por el Gerente que incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, utilización de correo electrónico, mensajes de texto, entre otros. Es importante anotar que el seguimiento tiene como propósito principal la recuperación de lo adeudado; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado. La finalidad de estas gestiones realizadas es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y dependiendo de la misma diseñar las estrategias más adecuadas para su recuperación.

Tabla 21: Seguimiento de la Cartera en Mora Actual



4.2.9 Seguimiento de la cartera en mora recomendado


<div>  <div> SAN FRANCISCO LTDA. <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small> </div> </div> <div> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. HOJA DE SEGUIMIENTO DE LA CARTERA EN MORA </div>				
N°	Banda de	Responsable	Acción	Resultado esperado
1	Mora Preventiva: - 5 días a 0 días en mora.	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica Mensaje de Texto	Prevención de retraso
2	De 1 a 4 días	Asesor de Crédito y Call Center	Llamada telefónica	Compromiso de pago Verbal
3	5 días	Asesor de Créditos	Visita al Socio	Compromiso de pago formal Notificación No 1
4	De 5 a 10 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio y Llamada al Garante	Compromiso de pago Formal
5	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar Carta al deudor Notificación No 2
6	De 10 a 15 días	Asesor de Crédito	Visita al socio	Entregar Carta al Garante Notificación No 1
7	De 15 a 20 días	Asesor de Crédito	Visita al Socio	Entregar carta al deudor Notificación No 3
8	De 15 a 18 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar carta al Garante Notificación No 2
9	De 18 a 22 días	Asesor de Crédito	Visita al Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 3
10	De 22 a 26 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al deudor Extrajudicial Notificación No 4
11	De 26 a 30 días	Jefe de Agencia	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta al Garante 1 y 2 Notificación No 4
12	De 30 a 90 días	Jefe de Negocios Jefe de Agencia y Asesor de Crédito	Visita al Socio y Garante	Entregar Carta Gerencial al deudor y Garantes Notificación No 5
13	Mayor a 90 días	Gestor de Cobranza	Estrategias propias para cobranza	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando 4 soluciones de pago
14	Comité de Mora	Asesor Legal Externo	Cobranza Extra Judicial y Judicial	Recuperación del crédito mediante proceso legal

Tabla 22: Formato Para seguimiento de las actividades de cobranza



SAN FRANCISCO LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
INSTITUCIÓN FINANCIERA COOPERATIVA

SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES DE COBRANZA

SOCIO No.- _____

NOMBRE: _____

ACTIVIDAD REALIZADA

FECHA	COMUNICACIÓN VÍA TELEFÓNICA	VISITA AL SOCIO	ENTREGA DE NOTIFICACION AL SOCIO	ENTREGA DE NOTIFICACION AL GARANTE	ENTREGA DE NOTIFICACIÓN PREJUDICIAL

ELABORADO POR

Fuente: COAC San Francisco

Elaborado por: El Autor

REVISADO POR

4.2.10 Recuperación de la Cartera

- a) La gestión de recuperación de cartera vencida, se efectuara desde el primer día de mora, con el seguimiento continuo de los socios, para mantener en niveles manejables el riesgo crediticio.
- b) La recuperación de cartera se realizará considerando los siguientes criterios:
 - ✓ La cobranza inicial se realizará vía telefónica, cuando el socio ha caído en mora, desde el primer día de la fecha pactada para el pago, teniendo una cuota vencida
 - ✓ Transcurridos cinco días de mora, se procederá a notificar en forma escrita y entregara directamente al socio, detallando la fecha de cancelación de la cuota vencida y también se hará llegar la notificación al garante;

- ✓ La segunda notificación se realizará a los 10 días de atraso;
- ✓ A los veinte días de atraso se le envía una tercera notificación suscrita por el Jefe de Agencia
- ✓ A los treinta días (30) se envía al Asesor Legal Externo para que ejecute el proceso extra – judicial
- ✓ A los sesenta días se inicia el proceso judicial con el Asesor Legal Externo.

4.2.11 Reportes de recuperación de cartera

- a) El Jefe de Negocios, Jefes de Agencia y Asesores de Crédito, generaran del sistema el listado de los créditos vencidos, para dar el seguimiento respectivo;
- b) El Asesor de Crédito, reportará al Jefe de Agencia, y Jefe de Negocios mediante el reporte de los seguimientos de la cartera vencida diariamente.
- c) Cada fin de mes, el Jefe de Negocios presentara un informe de cumplimiento de metas por oficinas y Asesores de Crédito, a Gerencia General y a RR.HH, donde se precisa el desempeño alcanzado.

4.2.12 Análisis de la capacidad de pago

Créditos de Consumo

Es responsabilidad insustituible en todos los créditos, independientemente el monto de los mismos la verificación de los ingresos que dice el socio percibir, dentro de esta verificación se contempla la del cónyuge, garante y su cónyuge.

Todo ingreso tiene que ser verificado y para ser considerado debe estar debidamente documentado, es decir ingresos tales como: sueldo del cónyuge, arriendos, remesas, entre otros, si no existe el documento de sustento no se puede tomar en cuenta para medir la capacidad de ahorro del socio, en el caso específico de arriendo puede ser suplido con la inspección del oficial. Para que un socio sea considerado como sujeto de crédito deberá tener una actividad económica comprobable en el país, adicional a los recursos percibidos si los tuviera por remesas del exterior.

En caso de solicitantes que residan en el exterior y que por lo tanto dependan del 100% de sus ingresos fuera del país, que deseen adquirir un bien inmueble en el Ecuador, deberán ser representados por un apoderado y adicional a la garantía hipotecaria adjuntar un garante personal en el país.

Para el otorgamiento de un crédito de consumo el asesor de crédito deberá determinar la capacidad de pago considerando los siguientes parámetros considerados sobre el ingreso familiar bruto unificado:

- ✓ Por cada carga familiar deducir el 5% como máximo de hasta 4 cargas, es decir no más del 20%.
- ✓ Por alimentación el 20%.
- ✓ Por arriendo el 15%, en caso que el socio no declare el valor de canon de arrendamiento, o si este no concuerda con la realidad del mercado; si el cliente declara dicho valor se deberá considerar el mismo.

Microcrédito

La capacidad de pago se determina a partir del flujo de caja de la unidad familiar. Incluye los ingresos y egresos de la unidad empresarial y familiar en su conjunto, fundamentando de esta tecnología crediticia.

A partir del flujo final se calcula hasta un 70-80% que puede comprometerse en el pago de la cuota de crédito (incluye capital e intereses). Si este resultado es mayor a la cuota que debería pagar, se deduce que el cliente presenta la suficiente capacidad de pago para la aprobación del crédito.

La capacidad de pago se complementa con el análisis del endeudamiento máximo que, se recomienda, no supere el 70%. Es decir, que las obligaciones (pasivos), incluyendo el nuevo crédito, no supere el 70% del total de activos del negocio.

Adicionalmente se recomienda calcular índices financieros para complementar el análisis de la situación del negocio. Los relevantes son: liquidez, solvencia, capital de

trabajo, endeudamiento, rotación de inventarios, promedio de cobros y pagos y rentabilidad.

Conforme los asesores de microcréditos van generando experiencia y destitución incrementa su base de datos, es necesario comparar el desempeño de cada negocio con su sector o segmento empresarial a manera de benchmarking.

El análisis de la capacidad de pago del cliente es la base para toma de decisiones de crédito por tanto el asesor debe evitar incurrir en errores en su determinación pues de lo contrario se puede generar problemas de recuperación de cartera.

- ✓ Se deberá tener en cuenta en todo momento la relación garantía/obligación del socio.
- ✓ Se deberán considerar el total de obligaciones directas e indirectas que el socio mantenga con la cooperativa.
- ✓ Los garantes deben ser personas mayores de edad, con ingresos y estabilidad laboral, preferentemente deberán poseer algún bien inmueble.
- ✓ El análisis de la capacidad de pago de los garantes también deberá encontrarse documentado, aplicando los mismos criterios que los deudores principales.
- ✓ Los niveles de aprobación podrán recomendar en función al análisis realizado, el tipo de garantía para una operación de crédito.
- ✓ Las garantías hipotecarias y prendarias deberán constituirse en forma abierta, conforme a las disposiciones legales pertinentes y respaldarán todos los préstamos del mismo socio, se tomará únicamente el Valor de Realización del Avalúo.
- ✓ Se podrá verificar el estado de los bienes constituidos como garantía, si se considera pertinente, y exigir la reposición de los mismos con otros bienes equivalentes, si se determina que estos se han deteriorado.

4.2.13 Reestructuración y renovación de operaciones

Reestructuración de operaciones

En casos excepcionales, cuando las condiciones de la capacidad de pago del socio han cambiado de manera adversa por factores no predecibles en el análisis inicial de la

operación de crédito. Podrá autorizar en forma excepcional la reestructuración del crédito. Para el efecto, la nueva operación crediticia se realizará a través de la suscripción de un convenio de pago, y con nuevos documentos de crédito, previo el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) La reestructuración deberá solicitarse formalmente por escrito por el deudor.
- b) El socio deudor debe tener un historial crediticio favorable y haya cancelado al menos los interés de capital e intereses de mora vencidos del crédito ;
- c) Una sola reestructuración de operaciones será acordada con el deudor;
- d) El análisis de la situación económica financiera del deudor y de su nueva capacidad de pago le permita cumplir con las obligaciones que justifiquen las nuevas condiciones de pago acordadas;
- e) El plazo total acordado no supere al mayor que surja de comparar el doble del correspondiente al préstamo original, y un máximo de treinta (30) meses dependiendo del monto y de la capacidad de pago;
- f) Adicionar las garantías que la entidad considere necesarias para certificar el cumplimiento de la nueva obligación.
- g) Cuando el dividendo de un crédito reestructurado no ha sido pagado por el cliente, la cooperativa deberá constituir provisiones por el 100% del saldo de la deuda.
- h) Las operaciones reestructuradas que hayan incumplido el pago de por lo menos dos cuotas se ejecutara acciones legales y en 180 días serán declaradas de plazo vencido y procederá su castigo.
- i) Las reestructuraciones inferiores al 2%. Deberá ser aprobada —
- j) Para la reestructuración, se deberá efectuar la consolidación de todas las deudas que el sujeto de crédito mantenga en la Institución.
- k) Se aplicara excepciones en casos fortuitos extremos, aprobados con los sustentos legales de caso.

Tabla 23: Recomendado Porcentajes de Mora


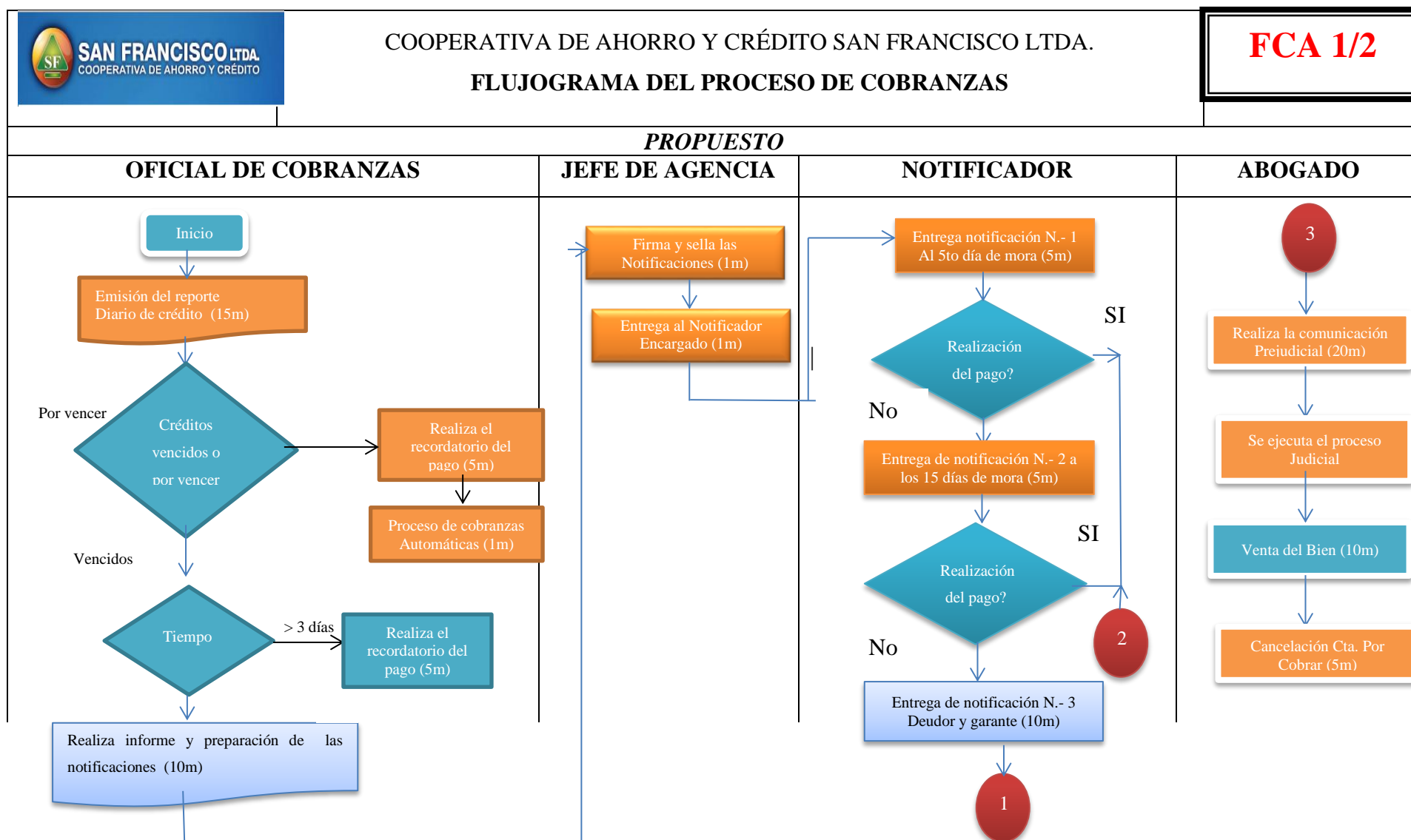
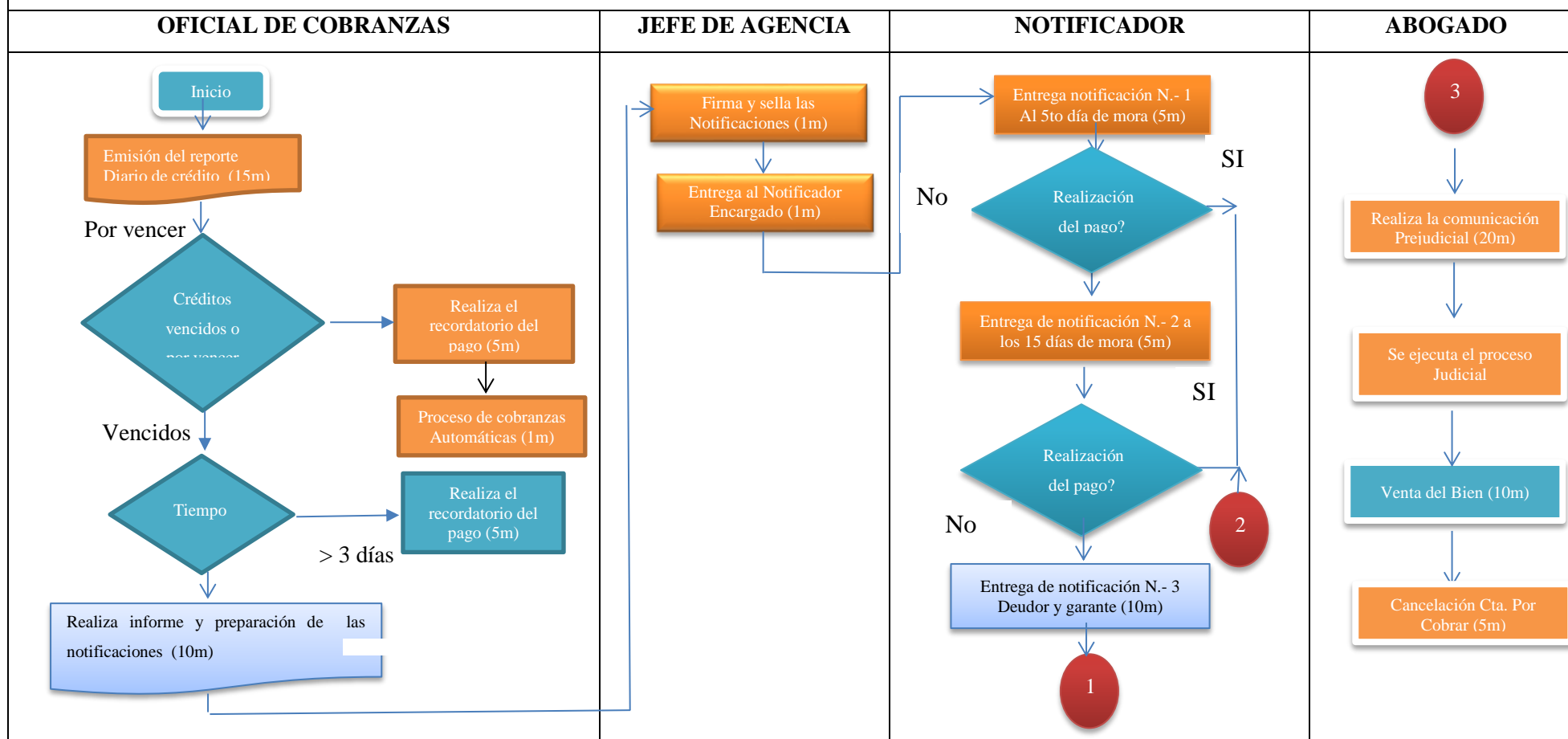
 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA RECOMENDADO	
% De Mora Acumulado	Monto	
Igual al 14%	El Mismo monto del crédito anterior considerando su endeudamiento	
Del 15% al 20%	Revisión del Monto solicitado por el socio	
Del 15% al 20%	Análisis de la Unidad de riesgos para el otorgamiento de otro crédito	

Gráfico 15: Proceso de Cobranza



PROPUESTO



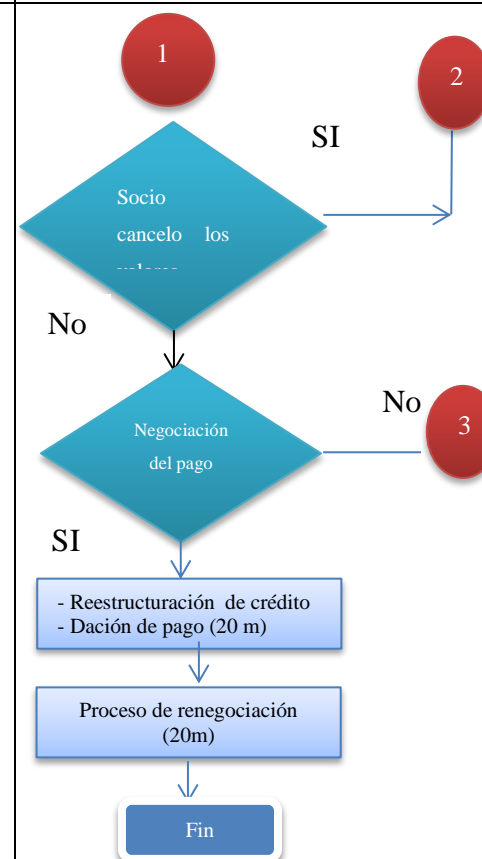
PROPUESTO

OFICIAL DE COBRANZAS


JEFE DE AGENCIA

NOTIFICADOR

ABOGADO



4.2.14 Áreas críticas en crédito y cobranzas

 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA. ÁREAS CRÍTICAS EN EL PROCESO DE CRÉDITO	
1. Comunicación entre el oficial de crédito y los socios para dar a conocer los tipos de créditos y las condiciones para su concesión y entrega.		
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN	
La falta de experiencia, perfil profesional y capacitación en servicio al cliente por parte de los oficiales dificultan la debida atención a los socios y clientes que solicitan créditos para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la cooperativa y sus condiciones.	Gerencia: El personal que labora como oficiales de crédito debe contar con el perfil profesional acorde al puesto de trabajo, y se debe contar con un plan de capacitación para el personal y sea un aporte en la entrega de información sobre los créditos.	
2. Verificación de toda la documentación del socio considerando los requisitos que debe presentar para solicita un crédito y que servirán como respaldo.		
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN	
Existen carpetas de socios que obtuvieron un crédito en las que no constan todos los documentos considerados como requisitos para ser objeto de un préstamo por parte de la cooperativa, muchas veces se da por familiaridad o socios frecuentes, pero al mismo tiempo no son actualizados.	Jefe de Crédito: Cuando un socio solicite un crédito conjuntamente con el oficial deberán verificar que la carpeta contenga todos los requisitos debidamente respaldados con documentos, y solo en este momento se procederá a la entrega previa a la verificación de los mismos.	
3. Verificar los movimientos y su situación económica tanto de libreta del socio como de sus ingresos para comprobar sus movimientos y capacidad de pago.		
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN	
Dentro del proceso de crédito no se revisa los movimientos que tiene la libreta de ahorros del socio únicamente se considera el	Oficial de Crédito. Presentará un informe sobre los movimientos que tuvo la libreta en los últimos tres meses, así como de la	

último saldo en ese momento. Además no se verifica los documentos que presenta justificando sus ingresos para valorar su capacidad de pago.	verificación de los documentos que respaldan sus ingresos y de esta manera garantizar el pago del crédito y disminuir la cartera vencida.
4. Inspección física considerando el tipo de crédito con el objeto de verificar que la información proporcionada por el socio sea correcta.	
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN
El socio presenta los requisitos que habilitan la obtención de un crédito pero el oficial no procede a realiza una verificación física tanto del deudor como del garante, de manera especial para conocer su domicilio o trabajo en caso de morosidad por parte del socio.	Oficial de Crédito. Presentará un informe respecto a los requisitos verificando si son auténticos y refleja la información que proporciona el socio y garante. Y conjuntamente con los requisitos se enviara al comité de crédito para la entrega del crédito.
5. Establecimiento de un proceso de aprobación por parte del comité de crédito.	
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN
La cooperativa cuenta con un reglamento de crédito pero este no es utilizado por el departamento, pasando por alto ciertos procedimiento, solo por agilizar la entrega de los préstamos a los socios; lo que no garantiza la recuperación de los valores entregados por cuanto aprueba el oficial, el jefe o comité perdiendo el control.	Departamento y Comité de Crédito: Para la entrega de los créditos se deberá seguir lo que determina el reglamento y de esta manera garantizar una adecuada entrega de los valores y su recuperación y contar con todos los documentos de respaldo en caso de seguir un proceso judicial para su cobro.
6. Seguimiento a los créditos otorgados para verificar si son destinados al objetivo para el cual solicito el socio.	
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN
El personal de crédito procede al desembolso mediante el departamento de contabilidad, pero no se da seguimiento	Oficial de crédito: Luego de la entrega del crédito deberá realizar una inspección al socio y verificar el destino del préstamo

para verificar si este es utilizado para los fines que constan en la solicitud, lo que no garantiza su adecuado destino.	entregado, y evitar que sea utilizado para otros fines que no constan en la solicitud.
7. Gestión de cobro para caso de retraso en los pagos o morosidad parte del socio para proceder a notificar.	
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN
En el reglamento constan los pasos que se deben seguir en caso de que el socio no cancele oportunamente las cuotas y haya dejado de pagar pero no se tiene un control de los créditos vencidos por cuanto contabilidad no informa oportunamente.	Departamento y Comité de Crédito: Aplicar los procedimientos descritos en el reglamento de crédito para el proceso de recuperación de los préstamos entregados y evitar el incremento de la cartera vencida.
1. Gestión de cobro para caso de retraso en los pagos o morosidad parte del socio para proceder a notificar.	
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN
En el reglamento constan los pasos que se deben seguir en caso de que el socio no cancele oportunamente las cuotas y haya dejado de pagar pero no se tiene un control de los créditos vencidos por cuanto contabilidad no informa oportunamente.	Departamento y Comité de Crédito: Aplicar los procedimientos descritos en el reglamento de crédito para el proceso de recuperación de los préstamos entregados y evitar el incremento de la cartera vencida.
1. Gestión de cobro para caso de retraso en los pagos o morosidad parte del socio para proceder a notificar.	
CONCLUSIÓN	RECOMEDACIÓN
En el reglamento constan los pasos que se deben seguir en caso de que el socio no cancele oportunamente las cuotas y haya dejado de pagar pero no se tiene un control de los créditos vencidos por cuanto contabilidad no informa oportunamente.	Departamento y Comité de Crédito: Aplicar los procedimientos descritos en el reglamento de crédito para el proceso de recuperación de los préstamos entregados y evitar el incremento de la cartera vencida.

4.2.15 Análisis financiero de la cooperativa

Tabla 24: Índices de morosidad de la cooperativa

Morosidad por tipo de crédito					
Cartera bruta		Cartera improductiva		Morosidad porcentajes	
Consumo	1.137.865,19	Consumo	43,562.23	Consumo	3.82%
Vivienda	4.607,26	Vivienda	0.00	Vivienda	0.00%
Microcrédito	2.805.079,90	Microcrédito	696,426.47	Microcrédito	24.83%
Comercial	18.296,86	Comercial	0.00	Comercial	0.00%
Total	3.965.849,21	Total	739,988.70	Total	28.65%

Gráfico 16: Morosidad por tipo de crédito

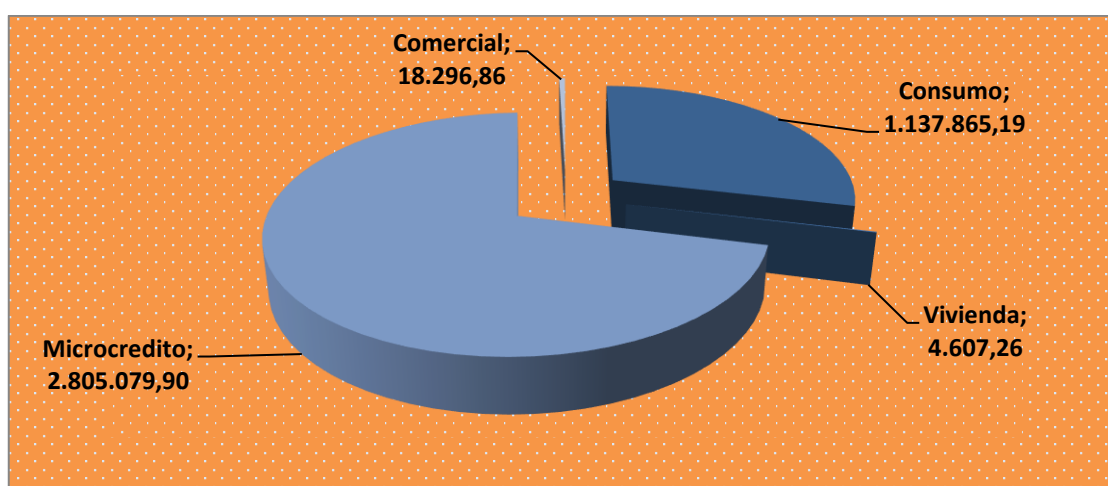


Tabla 25: Representación porcentual de créditos en juicio en relación a créditos vencidos mayor a los 60 días.

No. de Créditos vencidos (+ de 60 días)	No. de Créditos en juicio	% de Créditos en juicio respecto del número total de créditos vencidos mayor a los 60 días y Personal de Crédito.
215	96	44,65%

Nota: muestra la relación porcentual que existe sobre los créditos con gestión legal y los créditos que mantienen gestión por el personal de crédito.

Tabla 26: Créditos vencidos por número de días

Rangos (días de vencimiento)	No. De créditos vencidos	%
1 - 60.	81	26,05%
61 – 100	11	3,54%
101 – 500	115	36,98%
501 - 1.000	65	20,90%
más 1.000	39	12,54%
Total	311	100,00%

Nota: muestra un análisis porcentual de conformación de créditos según días de vencimiento.

Gráfico 17: Porcentaje de Créditos Vencidos por Rangos

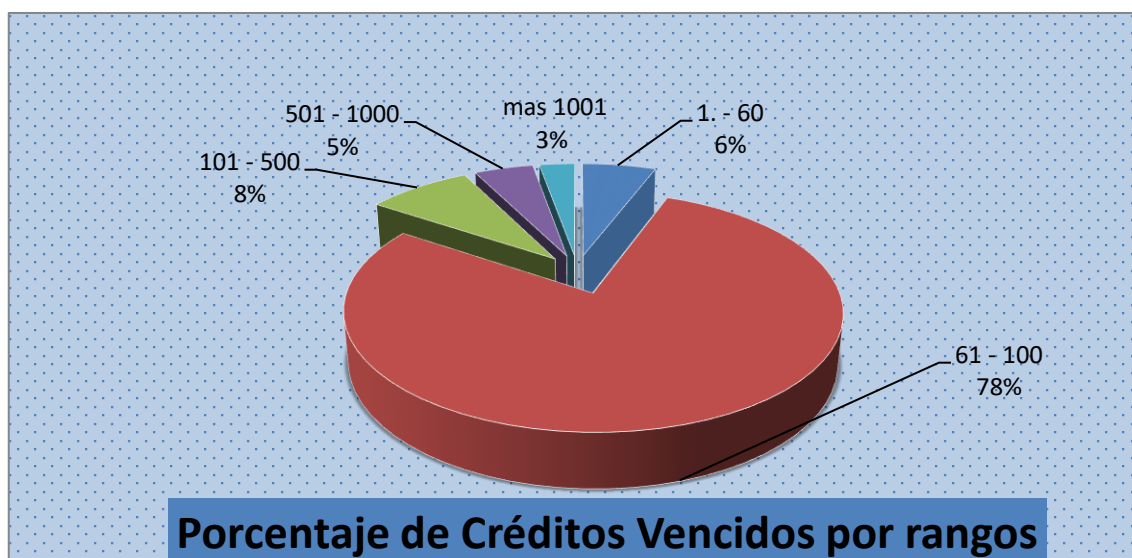


Tabla 27: Totalidad de créditos vencidos con gestión legal y sin proceso legal.

Detalle	No. de Créditos Vencidos	%
En juicio	96	30,87%
Vencidos sin juicio	215	69,13%
Total	311	100,00%

Nota: muestra cómo está conformada la totalidad de créditos vencidos en juicio y sin juicio, y como es su relación absoluta y porcentual a la totalidad de créditos vencidos.

Tabla 28: Tipo de clasificación por créditos vencidos

Tipo de calificación	No. de Créditos Vencidos	%
TIPO A	2	0,64%
TIPO B	57	18,33%
TIPO C	22	7,07%
TIPO D	11	3,54%
TIPO E	219	70,42%
Total	311	100%

Gráfico 18: % de Crédito Vencido por desclasificación

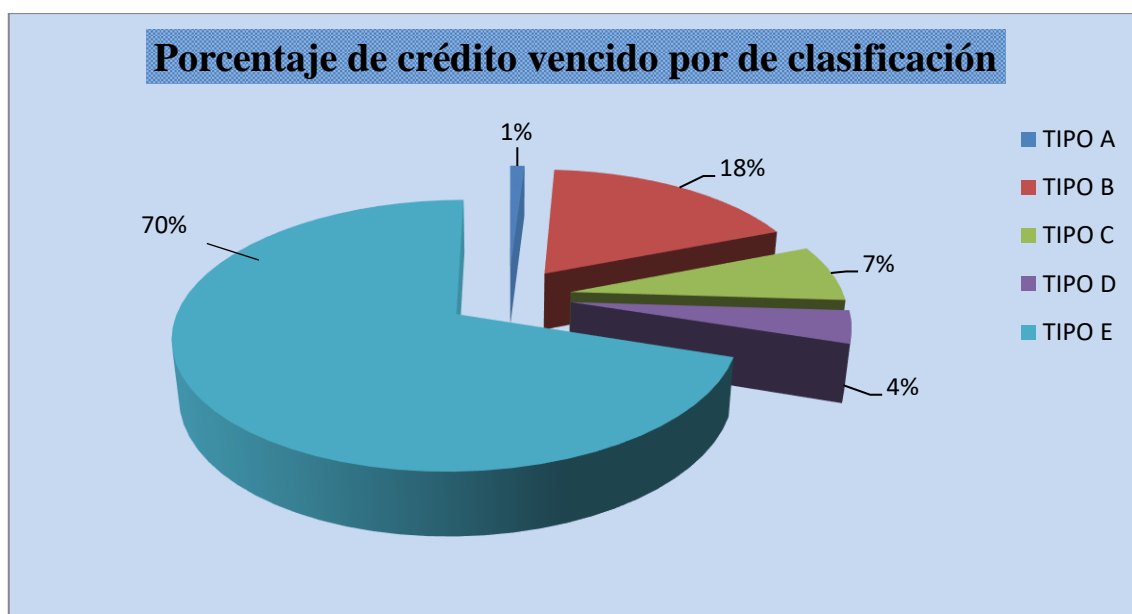



Tabla 29: Variación de la cartera de crédito de los dos últimos años

Cartera de Créditos	2014	2013	Variación %
Créditos de Consumo vencidos	\$ 1.137.865,19	\$ 834.498,70	36,35%
Créditos de Vivienda vencidos	\$ 4.607,26	\$ -	0,00%
Créditos Microcréditos Vencidos	\$ 2.805.079,90	\$ 1.889.695,77	48,44%
Créditos Comerciales vencidos.	\$ 18.296,86	\$ 15.430,17	18,57%
Provisiones para créditos Incobrables.	\$ (1.674.948,59)	\$ (1.214.860,38)	37,87%

Tabla 30: Cartera vencida en relación del total de cartera

Detalle	2014	2013	Variación
Cartera Vencida	\$ 3.965.849,21	\$ 2.424.194,47	63,60%
Total Cartera	\$ 188.136.427,97	\$ 151.293.674,00	24,35%
Total	\$ 192.102.322,18	\$ 153.717.868,47	24,97%

4.2.16 Indicadores

 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA INDICADORES DE ENTREGA DE CRÉDITOS	CRÉDITOS
---	--	-----------------

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Créditos Entregados	Determinar el número de créditos entregados por la cooperativa para el año 2015	$\frac{\text{Creditos entregados}}{\text{Creditos estimados}} * 100$	$\frac{7.650}{8.000} * 100$ 96%	Los créditos entregados a los socios representan un 96%, de los estimados en el 2015 esto se debe la buena gestión la diferencia por la falta de requisitos del socio.
Expedientes Incompletos	Establecer el número de expedientes presentados por los socios que están aptos para obtener un crédito	$\frac{\# \text{ Expedientes incompletos}}{\# \text{ Expedientes Presentados}} * 100$	$\frac{300}{1000} * 100$ 30%	El 30% de las carpetas entregadas por los socios para la obtención de un crédito demuestran inconsistencia respecto a los requisitos.

Desembolso de Créditos	Evaluar la gestión en la entrega y desembolso de los créditos programados por la cooperativa para el año 2015	$\frac{\text{\# de créditos desembolsados mensualmente}}{\text{\# de créditos aprobados mensualmente}} * 100$	$\frac{510}{600} * 100$ 85%	De total de créditos programados a ser entregados a los socios se logró ubicar en un 85%, cuando lo ideal es entregar el total.
------------------------	---	---	---	---




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA
INDICADORES DE CARTERA VENCIDA

CARTERA

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Riesgo Crediticio	Determinar el porcentaje de créditos otorgados que no podrán ser cubiertos al final de plazo estipulado por falta de pago.	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{cartera vencida} + \text{cartera por vencer}} * 100$	$\frac{3.965.849,21}{3.965.849,21 + 56.984.612,11} * 100$ 6,51%	El 6,51% de los créditos desembolsados a los socios hay posibilidad de que no sean cubiertos por los socios.
				Dispone de un 3% de

Cartera Improductiva	Establecer el porcentaje de cartera improductiva que maneja la cooperativa considerando el total de la cartera bruta.	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$	$\frac{1,884.075,85}{60,950.461,32} * 100$ 3%	cartera improductiva que representa un monto bajo en relación al total de la cartera bruta.
Montos entregados	Conocer el porcentaje de los montos entregados por mes a los socios en relación al total presupuestado	$\frac{\text{Montos entregados mensualmente}}{\text{Monto Presupuestado para el mes}} * 100$	$\frac{2,795.784,12}{2,950.754,20} * 100$ 76%	Se entregó el 95% del monto presupuestado para la entrega de créditos a los socios de acuerdo a los aprobados que cumplen con todos los requisitos que establece el reglamento.

 SAN FRANCISCO LTDA. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA INDICADORES DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	RECUPERACIÓN
---	---	---------------------

NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA	APLICACIÓN	ANÁLISIS DE RESULTADOS
Créditos recuperados	Evaluar la gestión en la recuperación de los créditos entregados a los socios y que han cancelado a tiempo.	$\frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Monto de cartera vencida}} * 100$	$\frac{2,873.284,22}{3,965.849,21} * 100$ 72%	Los créditos entregados a los socios el 72% se ha recuperado, dejando una brecha del 28% lo que incrementa la cartera vencida
Incremento de socios	Establecer los créditos entregados a los socios que se encuentran en poder de los abogados para su cobro de forma judicial.	$\frac{\# \text{ de Socios en Jucio}}{\# \text{ Tota de creditos}} * 100$	$\frac{95}{311} * 100$ 31% muestra	El 31% de los créditos otorgados a los socios se encuentran en manos de los abogados para su cobro mediante acción judicial.

Cobros Judiciales	Evaluar la gestión en la recuperación de los créditos que se encuentran en el departamento jurídico.	$\frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Monto de cartera judicial}} * 100$	$\frac{513.978,34}{1,873.284,22} * 100$ 27%	De total de créditos que se encuentra bajo acción judicial para su recuperación se logró recuperar el 27%.
-------------------	--	---	---	--

4.2.17 Informe

Ambato, 31 de mayo 2016

Ing. Eduardo Paredes

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO CIA LTDA

Presente.

Concluida la evaluación del Procesos de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda. Me permito entregar las siguientes Conclusiones, Recomendaciones y Estrategias para mejorar la concesión de créditos y la recuperación de la cartera vencida.

- 1. Comunicación entre el oficial de crédito y los socios para dar a conocer los tipos de créditos y las condiciones para su concesión y entrega*

CONCLUSIÓN

La falta de experiencia, perfil profesional y capacitación en servicio al cliente por parte de los oficiales dificultan la debida atención a los socios y clientes que solicitan créditos para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la cooperativa y sus condiciones

RECOMEDACIÓN

Gerencia: El personal que labora como oficiales de crédito debe contar con el perfil profesional acorde al puesto de trabajo, y se debe contar con un plan de capacitación para el personal y sea un aporte en la entrega de información sobre los créditos.

- 2. Verificación de toda la documentación del socio considerando los requisitos que debe presentar para solicita un crédito y que servirán como respaldo*

CONCLUSIÓN

Existen carpetas de socios que obtuvieron un crédito en las que no constan todos los documentos considerados como requisitos para ser objeto de un préstamo por parte de la

cooperativa, muchas veces se da por familiaridad o socios frecuentes, pero al mismo tiempo no son actualizados

RECOMEDACIÓN

Jefe de Crédito: Cuando un socio solicite un crédito conjuntamente con el oficial deberán verificar que la carpeta contenga todos los requisitos debidamente respaldados con documentos, y solo en este momento se procederá a la entrega previa a la verificación de los mismos.

3. *Verificar los movimientos y su situación económica tanto de libreta del socio como de sus ingresos para comprobar sus movimientos y capacidad de pago.*

CONCLUSIÓN

Dentro del proceso de crédito no se revisa los movimientos que tiene la libreta de ahorros del socio únicamente se considera el último saldo en ese momento. Además no se verifica los documentos que presenta justificando sus ingresos para valorar su capacidad de pago.

RECOMEDACIÓN

Oficial de Crédito. Presentará un informe sobre los movimientos que tuvo la libreta en los últimos tres meses, así como de la verificación de los documentos que respaldan sus ingresos y de esta manera garantizar el pago del crédito y disminuir la cartera vencida.

4. *Inspección física considerando el tipo de crédito con el objeto de verificar que la información proporcionada por el socio sea correcta.*

CONCLUSIÓN

El socio presenta los requisitos que habilitan la obtención de un crédito pero el oficial no procede a realizar una verificación física tanto del deudor como del garante, de manera especial para conocer su domicilio o trabajo en caso de morosidad por parte del socio.

RECOMEDACIÓN

Oficial de Crédito. Presentará un informe respecto a los requisitos verificando si son auténticos y refleja la información que proporciona el socio y garante. Y conjuntamente con los requisitos se enviara al comité de crédito para la entrega del crédito

5. Establecimiento de un proceso de aprobación por parte del comité de crédito

CONCLUSIÓN

La cooperativa cuenta con un reglamento de crédito pero este no es utilizado por el departamento, pasando por alto ciertos procedimientos, solo por agilizar la entrega de los préstamos a los socios; lo que no garantiza la recuperación de los valores entregados por cuanto aprueba el oficial, el jefe o comité perdiendo el control.

RECOMEDACIÓN

Departamento y Comité de Crédito: Para la entrega de los créditos se deberá seguir lo que determina el reglamento y de esta manera garantizar una adecuada entrega de los valores y su recuperación y contar con todos los documentos de respaldo en caso de seguir un proceso judicial para su cobro.

6. Seguimiento a los créditos otorgados para verificar si son destinados al objetivo para el cual solicito el socio.

CONCLUSIÓN

El personal de crédito procede al desembolso mediante el departamento de contabilidad, pero no se da seguimiento para verificar si este es utilizado para los fines que constan en la solicitud, lo que no garantiza su adecuado destino.

RECOMEDACIÓN

Departamento y Comité de Crédito: Aplicar los procedimientos descritos en el reglamento de crédito para el proceso de recuperación de los préstamos entregados y evitar el incremento de la cartera vencida.

ESTRATEGIAS

Para mejorar el Procesos de Crédito y Cobranza

1. **Capacite a su cobrador para alentar el pago.** Es mediante la capacitación que podrán formularse argumentos sólidos y firmes, lo que en el ámbito de los negocios es más convincente que los gritos y amenazas para la recuperación de cartera vencida, un buen cobrador debe tener carácter, un buen tono de voz, don de gentes, ser observador y vestir adecuada y formalmente.
2. **Motive a su equipo de cobranza.** Asegúrese de enfatizar la importancia que tiene la cobranza para la Cooperativa e incluso, de ser posible, aumente las comisiones. este paso es fundamental cuando se pretende emplear muchas herramientas de cobranza hasta ahora subutilizadas, tal es el caso de la psicología de la cobranza, la preparación del cobrador y los controles sobre la cartera.
3. **Controle la cartera vencida.** Hace no mucho tiempo se dejaba a la memoria; hoy, la automatización permite registrar fechas y montos de vencimiento de cada deuda. la clave que permite una mínima cartera vencida a pesar de que esta empresa es la que más otorga créditos: si el socio o cliente no abona la letra en una fecha preestablecida generalmente los vencimientos son mensuales, un representante de la aplica los procedimientos establecido por la cooperativa por ejemplo la llamada telefónica o visita al cliente en su hogar para recordarle que tiene un valor adeudado.
4. **Otorgue la misma importancia a todas las carteras.** Siempre exigen mayor firmeza las deudas de mayor monto y antigüedad, no olvide los adeudos recientes. La cartera envejece y la lucha contra el tiempo es esencial.
5. **Pague a los vendedores hasta cobrar los incentivos.** Aunque suene injusta, esta medida permite tener analistas de crédito confiables. Aquí entra el factor del crédito. En general, este es un riesgo, pero puede prevenirse mediante un análisis en el que se determine el perfil, capacidad de pago, así como las características cuantitativas y cualitativas del socio o cliente. dice que para realizar un buen análisis de crédito, los departamentos de crédito y cobranza no deben ser uno solo, pues debido al afán de

los vendedores por incrementar de colocar nuevos créditos, la cartera vencida asciende indiscriminadamente. “La decisión y criterio para otorgar un crédito no debe ser unipersonal, esta debe hacerse mediante el Comité de Crédito.


6. ***Persista y persista.*** Pocas Cooperativas logran cobrar la primera vez. En general se aplican justificativos para no cancelar por parte del socio o cliente.
7. ***Involucre mandos medios y altos en la cobranza.*** A veces, una llamada del Gerente quien presidirá en calidad de Presidente, o cualquier miembro del Comité de Crédito puede llegar a obtener resultados positivos. Este es un recurso muy efectivo que no debe olvidarse.
8. ***Abra la posibilidad de reestructurar.*** Generalmente es el propio socio o cliente deudor el que propone un nuevo esquema de pagos, siempre y cuando usted le permita hablar. La regla de oro en cobranzas es establecer una negociación. Si el deudor no quiere pagar, pero los títulos de propiedad y otra información de la cartera indican que sí puede hacerlo, es necesario evaluar si le interesa conservarlo como socio o cliente. Si no puede pagar, verifique si cuenta con un flujo de efectivo para reestructurar sus pagos, en los que incluso se negocien pagos moratorios.
9. ***Reconozca que “algo es mejor que nada”.*** Se sugiere aceptar pagos parciales a cuenta de un adeudo total sin cometer el error de intercambiarlos por el pagaré de la deuda total. Sólo debe extenderse un comprobante de que lo que se abonó y el saldo que queda.
10. ***Contrate una agencia externa.*** Elegir esta solución puede ahorrar gastos internos y aumentar la eficiencia administrativa, pues el personal especializado con que cuenta una empresa o agencia, tiene el tiempo necesario para tratar y perseguir al deudor. O puede proceder a la venta de la cartera vencida

Atentamente

Robinson Silva B
AUTOR

2.4.18 Matriz de Monitoreo Estratégico

Tabla 31: Matriz de Monitoreo Estratégico



SAN FRANCISCO LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA

MATRIZ DE MONITOREO ESTRATÉGICO

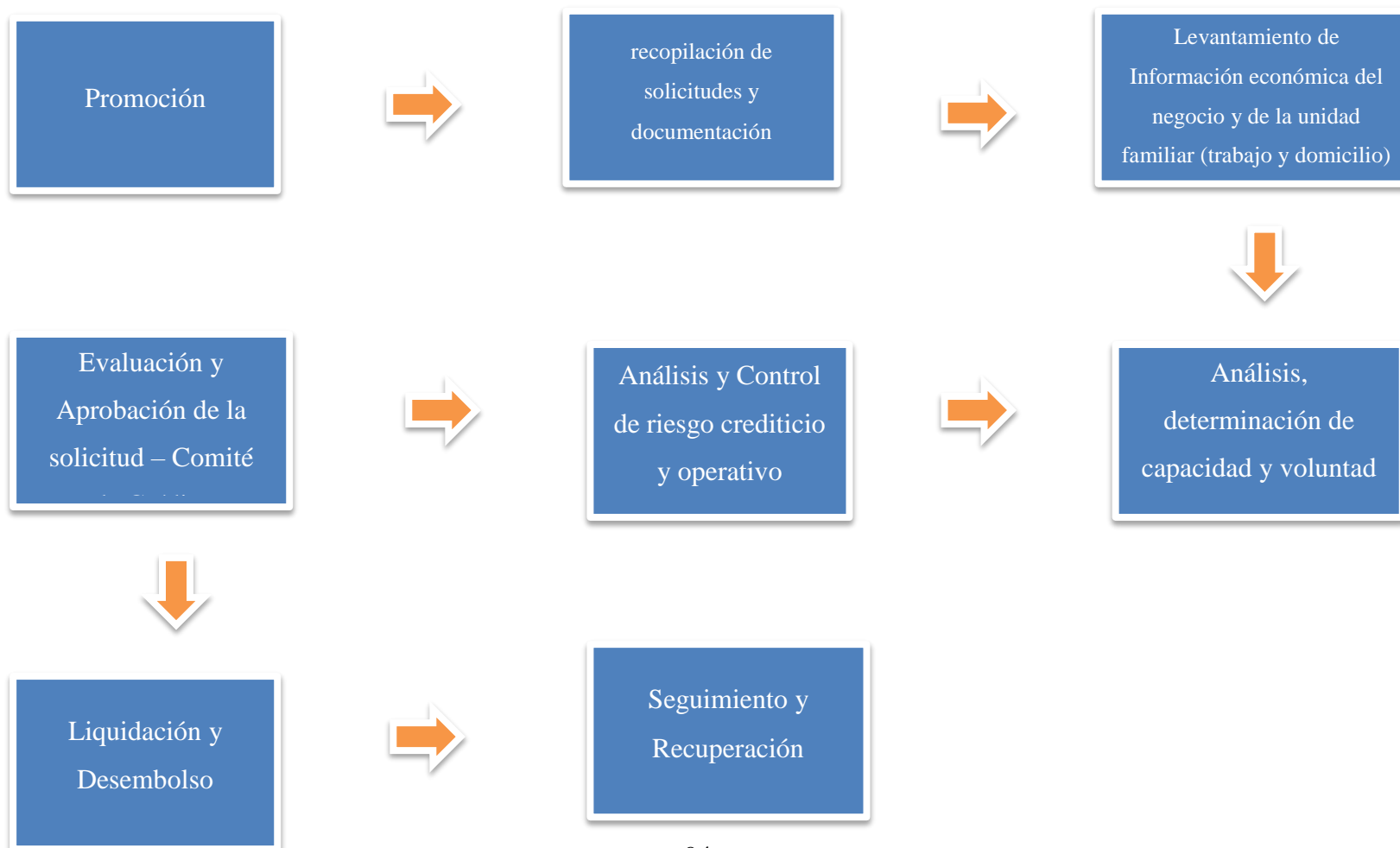
MME.

PROCESOS DE CRÉDITO Y COBRANZA

No	RECOMENDACIONES	RESPONSABLE	SI	NO	PARCIAL	EN PROCESO	OBSERVACIONES
1	Seleccionar y contratar oficiales de crédito que cuente con el perfil	Talento Humano					
2	Solicitar más personal para mejorar la entrega del crédito	Talento Humano					
3	Verificar que las carpetas de crédito cuenten con todos los requisitos	Jefe de Crédito					
4	Emitir un informe sobre los movimientos de la libreta de ahorros	Oficial del Crédito					
5	Emitir un informe respecto a la verificación de los requisitos su autenticidad	Oficial del Crédito					
6	Evaluar el nivel de endeudamiento de la unidad familiar.	Oficial del Crédito					
7	Verificar que los pagos sean de Capital e Interés: Semanal, Quincenal, Mensual	Oficial del Crédito					
8	Verificar que se cumplan con el Manual de Crédito para la entrega y recuperación	Jefe de Crédito					
9	Proponer un nuevo esquema de pagos o reestructurar la deuda	Comité de Crédito					
10	Emisión de un corte de socios que tiene créditos vencidos	Contabilidad					
11	Dar seguimiento a los créditos vencidos para su recuperación	Comité de Crédito					
12	Desembolso a través de un débito de la cuenta del socio si dispone de dinero	Contabilidad					
13	Notificar al socio moroso siguiendo los procedimientos del Manual de Crédito	Secretaria					
14	Pedir un listado de créditos vencidos en manos del departamento jurídico	Secretaria					
15	Solicitar un informe sobre las gestiones de cobro de los crédito vencidos	Comité de Crédito					

2.4.19 Metodología crediticia y del proceso de crédito propuesto

Gráfico 19: El nuevo proceso de crédito para las diferentes tecnologías comprende



CONCLUSIONES

- El personal que ejecuta los procesos de concesión de créditos y recuperación de la cartera no cuentan con el perfil profesional para su puesto de trabajo tienen pocos conocimiento sobre la ejecución que se ve reflejado en su trabajo, existe la necesidad de actualizar y difundir los conocimientos de los procesos que maneja, porque si se omiten unos paso, surgen inconvenientes en el camino que dan resultados distintos al que maneja la cooperativa, ocasionando retrasos, demoras y pérdida de tiempo al realizar labores administrativas.
- Dentro del proceso de crédito las carpetas que dispone no cuentan con todos los requisitos los que dispone no están actualizadas, no se verifica la información lo que recae en el incremento de la cartera vencida. Se realizan capacitaciones en atención al cliente pero no actualización de normas crediticias para mejorar el servicio y fortalecer los conocimientos, considerando que la capacitación es un aspecto indispensable para el desarrollo tanto intelectual como personal.
- La evaluación a los funcionarios del departamento de crédito no es periódica, detectando en la base de datos de los socios problemas que requieren acciones de mejora inmediata, porque no funciona adecuadamente el comité de crédito por que no se confirma la documentación presentada mediante un informe para seguir acciones judiciales por morosidad, la información que se dispone del socio no permite este procedimiento.
- Los socios no tienen conocimiento de las políticas de cobranza como las llamadas telefónicas, visitas y notificaciones escritas que maneja la cooperativa, cabe señalar que la mayoría de los socios que obtuvieron un crédito desconoce sobre las políticas antes mencionadas en vista que no todos recaen en morosidad, y el personal del departamento no aplica el manual de crédito.

RECOMENDACIONES


- El departamento de crédito y cobranzas debe contar con personal que cumplan con el perfil profesional acorde a su puesto de trabajo, entonces es importante que se realice la verificación de cada uno de los trabajadores a fin de verificar este aspecto y proceda a la selección de personal que cumplan con los requisitos para mejorar el proceso de crédito y cobranza.
- El departamento de crédito y cobranzas debe proceder de manera inmediata a la actualización de todas las carpetas de todos los socios que tienen créditos vigentes a fin contar con elementos que permitan actuar en caso de que un socio no procesa a cancelar sus créditos, pese a que se han seguido los procedimientos necesario para seguir acciones judiciales. Además capacitar al personal sobre el manual de crédito y técnicas de cobranzas.
- La evaluación a los funcionarios del departamento de crédito no es periódica, detectando que en la base de datos de los socios tienen problemas que requieren acciones de mejora inmediata, porque no funciona adecuadamente el comité de crédito no se confirma la documentación presentada mediante un informe y para seguir acciones judiciales por morosidad la información que se dispone del socio no permite este procedimiento.
- Realizar la verificación de toda la documentación que presentan los socios cuando optan por un crédito a fin de mantener actualizada las carpetas y que sirva de sustento. Evaluar al personal sobre el proceso crediticio y que funcione el Comité a fin de disminuir crédito mal entregados que incrementen la cartera vencida y por ende la morosidad.
- Aplicar las recomendaciones y estrategias emitidas en esta evaluación a fin de mejorar de manera especial la recuperación de la cartera de crédito aplicando de manera adecuada y oportuna el Manual que dispone la Cooperativa con personal profesional, bien capacitado y que se coordine con el Comité de Crédito.

BIBLIOGRAFÍA

- Mondello, C. (2008). *Créditos y cobranzas*. 2ª ed. Buenos Aires: Grupo Norma.
- Ecuador, leyes, decretos, etc., (2013) *Constitución de la República del Ecuador*. 1ª ed. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones
- Brachfield, P. (2009). “*Gestión del Crédito y Cobro*”. 3ª ed. Barcelona: PROFIT.
- Gitman, J. (2007); “*Principios de Administración Financiera*” 11ª ed. México: Pearson Educación.
- Villaseñor, E. (2000) *Elementos de la Administración de crédito y cobranza*. México: Trilla
- Graham, J. R., (2010); *Finanzas Corporativas: El vínculo entre la teoría y lo que las empresas hacen*. 3ª ed. Mexico: Cengage Learning.
- Páscale, R., (2009); *Decisiones Financiera*. 6ª ed. Montevideo: Prentice Hall
- Mantilla, B. S. (2009) *Auditoria de Información Financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Chiriboga A. (2001) *Diccionario Financiero Ecuatoriano Glosarios de Términos Financieros y Bancarios* 2ª ed. Quito: Poligráficas JOKAMA
- Gitman, L. J., (2007); *Principios de Administración Financiera*. 11ª ed. México: Pearson Education.
- Ettinger, P. y Golieb, D. (1990). *Créditos y Cobranzas*. México: Continental S.A.
- Scott Besley, E. B., (2009). *Fundamentos de administración financiera*. 14ª ed. México: Pearson Education.
- Gonzales, B. M. (2000) *El Marco Normativo en Auditoria de Gestión: Propuesta de Normas para la evaluación de la Gestión*. Santander: Aso. Española de Profesores Universitarios de Contabilidad.
- Mondello, C. (2008) *Créditos y cobranzas* 2ª ed. Buenos Aires: Grupo Norma.
- Estupiñan, G. R. (2006) *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis del Informe COSO I y II*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Serna, H (1994). *Planeación estratégica*. Bogota: Legis.
- Ortiz, A. (2005). *Fundamentos de Finanzas Públicas*. Bogotá: Alfonso Velasco Rojas.

ANEXOS

Anexo 1: Requisitos para un préstamo

 **SAN FRANCISCO LTDA.**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

www.coac-sanfra.com

AMBATO - SALCEDO - PUYO - PILLARO - MACAS - PEILEO - TENA - LATACUNGA - CEVALLOS - TISALEO - SAQUISILU - QUITO - RUMINAHUI - STO. DOMINGO

Monto pmo. solicitado: Base de pmo:
Destino: Plazo:

REQUISITOS PARA PRESTAMO

- 1 fotografía actualizada ☐
- Copias claras de Cédula de Identidad y certif. de votación actualizado ☐
- Pago de servicio básico ☐
- Certificado del curso de Cooperativismo (Primer Crédito) ☐
- Justificativo de Ingresos: socio, garante, cónyuge ☐
- En caso de tener bienes, (copia pago predio - matrícula vehículo o título de propiedad de maquinaria) ☐

SEA RECIPROCO CON LA INSTITUCION
PAGUE PUNTUALMENTE SU PRESTAMO

CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA COD. 1099

IMPRESO POR: TISALEO - P. 1164 - 20014 - MCH - 87110232

[illegible]

SAN FRANCISCO LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

CIUDAD	DÍA	MES	AÑO

COMPROBANTE DE DEPÓSITO / PAGO

☐ CUENTA AHORROS
☐ PLAN FUTURO

No 5594462

Cuenta No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PERTENECIENTE A: _____

Son _____ Dólares

Declaro que los valores depositados y registrados en esta papeleta SON LICITOS y no provienen de actividades ilegales o ilícitas, ni serán destinados a acciones relacionadas y significadas en la Ley de Prevención Lavado de Activos.- Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco LTDA. a realizar los análisis y verificaciones que consideren pertinentes e informar a la autoridad competente en casos de investigación o cuando se detecten transacciones financieras inusuales e injustificadas; renuncio ejecutar cualquier pretensión tanto en el ámbito civil como penal por estos hechos.

No. CHEQUES	VALOR
Total cheques	
EFFECTIVO	
Total Depósito/pago	

FIRMA SOCIO

CAJERA

CHEQUES DE BANCOS LOCALES

BANCO	VALOR
TOTAL	

CHEQUES OTRAS PLAZAS O DEL EXTERIOR

BANCO	VALOR
TOTAL	

COOL 1031 IMPRESO POR SISES FINANCIERAS Y PLAN MARI #

Anexo 4: Papeleta de retiro de ahorros

CIUDAD		DÍA	MES	AÑO

Nº 6232329

Cuenta No.

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Valor \$

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

PERTENECIENTE A: _____

HE RECIBIDO LA CANTIDAD DE: _____ Dólares

Debitados en mi presencia de mi libreta de Ahorros

FIRMA SOCIO
C.C.

CAJERA

AUTORIZACIÓN DE RETIRO		
AUTORIZO A:	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>	
PORTADOR DE CÉDULA DE CIUDADANÍA NÚMERO:	<table border="1"><tr><td></td></tr></table>	
A RETIRAR DE MI LIBRETA DE AHORROS EL VALOR ESPECIFICADO EN EL ANVERSO DE ESTE DOCUMENTO		
Deben ser presentadas las Cédulas de Ciudadanía tanto del Socio como de la persona que retira, junto a la Libreta de Ahorros		
_____ FIRMA DEL QUE RETIRA C.C No.	_____ FIRMA DEL SOCIO C.C No.	

IMPRESO POR: [Logo] COLOMBIA 2014

Anexo 5: Solicitud de pree cancelación de un crédito

**SAN FRANCISCO LTDA.**
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

Oficina,..... Fecha,.....20....

Señores
Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda..
Presente

Yo.....socio (a) de la Cooperativa N°
Solicito comedidamente que se sirva realizar la precancelación total del saldo del préstamo que mantengo
vigente en la Institución, por la cantidad de USD\$...... CREDITO N°

Por la atención quedo agradecido (a)

.....
Firma solicitante

CI

Valores Pendientes:

- Depto. Operaciones
- Depto. Contabilidad

Autorización:

.....
Gestor de Negocios

.....
Gerente de Negocios

IMPRESO POR Y FSA 2014/OCT/20 • 3675264 J.P.

FICHA DE PRODUCCION, COMERCIO Y SERVICIO INFORMACION CUALITATIVA Y CUANTITATIVA DEL NEGOCIO												
DATOS DEL CLIENTE Y SOCIO												
NOMBRES Y APELLIDOS DEL SOCIO O CLIENTE	N. SOCIO O CLIENTE	MONTO SOLICITADO	PLAZO	DESTINO	Negocio funciona en domicilio Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		NÚMERO DE CRÉDITO					
DATOS DEL NEGOCIO												
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD: PRODUCTO O SERVICIO FINAL			CALLE PRINCIPAL	REFERENCIA DEL NEGOCIO								
AMBIENTE NEGOCIO BUENO <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/>	TIEMPO PERMANENCIA MISMO LUGAR	No. EMPLEADOS QUE TRABAJAN CUANTOS FAMILIARES <input type="checkbox"/> CUANTOS NO FAMILIARES <input type="checkbox"/>	TIENE ALGUN TIPO DE REGISTRO: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> REG. INGRESOS Y GASTOS <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> Especifique: _____									
HORARIO DE ATENCION O SERVICIO No. DIAS A LA SEMANA <input type="checkbox"/> MAÑANA <input type="checkbox"/> TARDE <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/> HORA DE INGRESO <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> HORA DE SALIDA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	ESTABLECIMIENTO PROPIO <input type="checkbox"/> FAMILIAR <input type="checkbox"/> ARRENDADO <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/>	TIPO DE ESTABLECIMIENTO MERCADO <input type="checkbox"/> LOCAL <input type="checkbox"/> AMBULANTE <input type="checkbox"/> NO APLICA <input type="checkbox"/>	A MAS DEL SOCIO QUIEN CONOCE DEL NEGOCIO:									
PROYECCION DEL NEGOCIO: NUEVA MAQUINARIA <input type="checkbox"/> VEHICULO <input type="checkbox"/> VIVIENDA <input type="checkbox"/> TERRENO <input type="checkbox"/> OTROS: <input type="checkbox"/>												
ENTORNO FAMILIAR												
AMBIENTE FAMILIAR BUENO <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/>	ESTADO DE SALUD Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Por qué? Y de quién?	No. DE CARGAS FAMILIARES <input type="checkbox"/> EDADES <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	CUANTOS ESTUDIAN <input type="checkbox"/> PUBLICA <input type="checkbox"/> PRIVADA <input type="checkbox"/> INSTITUCION: _____									
ENTORNO DEL NEGOCIO												
PROVEEDORES	TELEFONO	FRECUECIA DE PAGO	RESULTADO VERIFICACION REFERENCIAS									
			BUENAS: <input type="checkbox"/> MALAS: <input type="checkbox"/>									
			BUENAS: <input type="checkbox"/> MALAS: <input type="checkbox"/>									
REFERENCIAS DE CLIENTES O ALEDAÑOS												
		BUENAS: <input type="checkbox"/> MALAS: <input type="checkbox"/>										
		BUENAS: <input type="checkbox"/> MALAS: <input type="checkbox"/>										
Meses bajos de ventas	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
ANALISIS DE VENTAS EMPRESA COMERCIALES												
PRODUCTOS	1. COSTO UNITARIO COMPRAS	2. PRECIO UNITARIO VTAS.	3. UNIDADES VENDIDAS	4. UNIDADES VERIFICADAS	5. COSTO DE VENTAS(1X3)	6. VENTAS MENSUALES (2X3)	7. INVENTARIO (1X4)					
TOTAL MENSUAL												
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS (6-5)												

DEFINICION DE COSTOS DE PRODUCCION Y SERVICIO

PARAMETROS	PRODUCTOS							
	Producto 1	Producto 2		Producto 3		Producto 4		
INSUMOS	COSTO	INSUMO	COSTO	INSUMO	COSTO	INSUMO	COSTO	
(1)Costo por Unidad								
(2) Precio por unidad por venta								
(3) Unidades vendidas por mes								
(4) Unidades verificadas								
(1x3) Costo de ventas por mes								
(2x3) Ventas mensuales producto								
(1x4) Inventarios								
Costo Mano de obra								
(=) Utilidad Bruta Vtas (Ventas menos Costo Ventas) menos costo mano de obra.								

ANÁLISIS DE BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADO


BALANCE GENERAL	TOTAL	OBSERVACIONES
ACTIVOS		
Caja Bancos		
Cuentas por Cobrar Clientes		
Anticipo Proveedores		
Inventario Materia Prima		
Inventario Productos Terminados		
Otros		
Total Activo Corriente		
ACTIVO FIJO		
Maquinaria y Equipos		
Muebles y Enseres		
Edificios		
Terrenos		
Vehiculos		
Semovinetes		
Otros		
Total Activos Fijos		
TOTAL ACTIVOS		
PASIVOS		
Cuentas por Pagar Proveedores		
Cuentas por Pagar Otros		
Anticipos Clientes		
Otros		
Total Pasivos Corto Plazo		
Cuentas por Pagar Inst. Financieras		
A		
B		
C		
D		
E		
Total Pasivos a Largo Plazo		
TOTAL PASIVOS		
PATRIMONIO DEL NEGOCIO		
PATRIMONIO FAMILIAR		
Muebles y Enseres		
Edificios		
Terrenos		
Vehiculos		
Otros		
TOTAL PATRIMONIO NEGOCIO Y FAMILIAR		

ESTADO DE RESULTADOS		
PARAMETROS	MONTO	TOTAL
VENTAS MENSUALES		
Ventas a Crédito		
Ventas de Contado		
(-) COSTO DE VENTAS		
(-) COSTO DE MANO DE OBRA		
(=) UTILIDAD BRUTA		
(-) GASTOS DEL NEGOCIO		
Arriendo		
Servicios Básicos		
Impuestos		
Transporte		
Sueldo		
Gasto mantenimiento		
Otros		
(=) UTILIDAD NETA		
(+) OTROS INGRESOS		
Ordenes pago exterior		
Sueldo y Salario		
Ingreso pensiones		
Ingreso cónyuge		
Otros		
(-) GASTOS FAMILIARES		
Educación		
Alimentación		
Salud		
Arriendo		
Servicios Básicos		
Transporte		
Otros		
(-) PAGO MENSUAL INST. FINAN. OTRAS		
A		
B		
C		
D		
OTROS (Especificar)		
(=) EXCEDENTE FAMILIAR Y NEGOCIO		

INDICADORES		
COBERTURA PATRIMONIAL (PASIVO/PATRIM. FAMIL. Y NEG)		
UTILIDAD NETA/VENTAS		
CAPITAL DE TRABAJO (ACT. CORRIENTE - PASIVO CORTO PLAZO)		
LIQUIDEZ (ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORTO PLAZO)		
CUOTA (CUOTA RECOMENDADA/EXCEDENTE)		
Condiciones recomendadas por el Oficial		
Monito	Plazo (meses)	Cuota Mensual

FIRMA OFICIAL DE NEGOCIOS


Anexo 7: Solicitud de crédito

 SAN FRANCISCO LTDA. <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small> <small>CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA</small> Ambato - Salcedo - Puyo - Pillaro Macas - Pelileo - Tena - Latacunga Cevallos - Tisaleo - Saquisilí - Quito Rumiñahui - Santo Domingo		SOLICITUD DE CREDITO	
Monto \$		Plazo	Meses
Destino:		Quirografario <input type="checkbox"/> Hipotecario <input type="checkbox"/> Prendario <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>	
Tipo:		DEUDOR <input type="checkbox"/> GARANTE <input type="checkbox"/>	
Fecha de Ingreso:			
<p>- El presente formulario puede ser llenado a máquina o en forma manuscrita con letra de imprenta.</p> <p>- La información que proporcione está sujeta a verificación y de comprobarse falsedad, ésta solicitud será rechazada.</p>			
INFORMACION PERSONAL			
Apellidos		Nombres	
Nro. Céd. Identidad		Nro. de Socio	
Fecha de nacimiento		Profesión	
Año	Mes	Día	
Residencia		Estado Civil	
Propia	<input type="checkbox"/>	Soltero	<input type="checkbox"/>
Alquilada	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>
Familiares	<input type="checkbox"/>	Divorciado	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>	Viudo	<input type="checkbox"/>
		Unión Libre	<input type="checkbox"/>
Calle.- No.		Domicilio actual	
Barrio		Sector	
Nombre del Cónyuge:		Tiempo	
C.I.:		Nº Socio	
Separación de bienes		Disolución Conyugal	
Poder Conyugal		Telf. Ref.:	
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
No. de cargas familiares		Justificar con documentos	
ACTIVIDAD ECONOMICA			
Empresa donde trabaja/Nombre del negocio		Actividad propia	
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Cónyuge / Empresa donde trabaja / Nombre del negocio	
Actividad de la Empresa/Negocio		Antigüedad	
Actividad Empresa o Negocio		Posición/Cargo que desempeña	
Dirección del trabajo Cónyuge		Teléfono	
Dirección (Calle y No.)		Sector/Barrio	
Teléfono		Antigüedad	
Posición/Cargo que desempeña		Antigüedad	
Actividad anterior/Empresa		Antigüedad	
Dirección (Calle y No.)		Sector/Barrio	
Teléfono		Antigüedad	
CROQUIS (Ubicación de la vivienda)			
GASTOS MENSUALES FAMILIARES		TOTAL GASTOS	
Alimentación \$		Servicios domésticos \$	
Educación \$		Pago de crédito a \$	
Agua, luz, telf., gas \$		Personas naturales \$	
Transporte \$		Pago de créd. Almacén \$	
Arriendo vivienda \$		Pago de crédito a \$	
Combust. Vehículo \$		Instituc. Financieras \$	
Diversiones \$		Otros gastos \$	
TOTAL GASTOS \$		INGRESOS MENSUALES	
SOLICITANTE		CONYUGE	
Sueldo			
Honorarios			
Comisiones			
Utilidad mensual negocio propio			
Pensión Jubilar			
Recibe dinero de familiares			
Intereses por inversiones financieras			
Arriendo de vivienda o local comercial			
Nombre del Arrendador			
Otros			
TOTAL			
Justificar con documentos			

REFERENCIAS					
BANCARIAS					
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otra		No. de Cta. Cte.	No. de Cta. Ahorro	Saldo actual	Observaciones
TARJETAS DE CREDITO					
Nombre del emisor		No. de Tarjeta	Socio desde	Fecha caducidad	
COMERCIALES					
Nombre del Establecimiento		No. de Tarjeta	Ciudad	Teléfono	
PERSONALES					
Nombre		Dirección	Ciudad	Teléfono	
ACTIVOS Y PROPIEDADES					
INVERSIONES					
Descripción del tipo de inversión		A nombre de	Institución	Vencimiento	Monto
CASAS Y TERRENOS					
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Hipotecado a	Valor Comercial
VEHICULOS					
Marca	Modelo	Año	Placa	A nombre de	Prendado a
OTROS ACTIVOS (mercadería, maquinaria, muebles y enseres)					
Descripción del bien		A nombre de	Dirección	Valor	
PASIVOS Y OBLIGACIONES					
INSTITUCIONES FINANCIERAS					
Nombre del Banco, Cooperativa de Ahorro y Crédito u otra		No. de Cta. Cte.	No. de Cta. de Ahorros	Plazo de Crédito	Pago Mensual
					Saldo actual
TARJETAS DE CREDITO					
Nombre del Emisor		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual
					Saldo actual
OTRAS OBLIGACIONES VIGENTES					
Nombre Institución		No. de Tarjeta	Fecha/vencimiento	Cupo asignado	Pago mensual
					Saldo actual
PARA USO INTERNO DE LA COOPERATIVA					
Relación:		Certif. Aportación:		Ahorros:	Total:
SALDO PROMEDIO DE AHORRO					
Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	Saldo Ahorros	Saldo Certificados
<p>Autorizo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco" Ltda. a debitar de mi cuenta de ahorro, los valores convenidos para la amortización del crédito en las respectivas fechas de vencimiento. Así como, por concepto de reavalúo de bienes que se encuentren hipotecados a favor de la Institución.</p> <p>Lugar y Fecha:</p>					
Firma			Firma del cónyuge		

COD.: 1022

Anexo 8: Autorización para consulta y reporte a central de riesgos



SAN FRANCISCO LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE A CENTRAL DE RIESGOS

El (los) abajo firmante (s), identificado (s) como aparece en el cuerpo de esta autorización doy (damos) mi (nuestro) consentimiento expreso e irrevocable a LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA., y/o a quien en el futuro ostente la calidad de acreedor de la (s) obligación (es) por mi contraídas con la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA. Para:

- 1.- Consultar, en cualquier tiempo, en la Central de Riesgos y demás entidades que manejan bases de datos con los mismos fines, sobre mis relaciones comerciales y toda la información relevante para conocer mi desempeño como deudor, mi capacidad de pago o para valorar el riesgo futuro de concederme un crédito.
- 2.- Entregar a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el(los) reporte(s) de datos, tanto sobre el cumplimiento oportuno como sobre el incumplimiento, si lo hubiere, de mis obligaciones crediticias, así como sobre el nacimiento, modificación, extinción y cumplimiento de obligaciones contraídas, o que llegue a contraer, fruto de contratos celebrados con LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN FRANCISCO" LTDA., o con quien en el futuro ostente la calidad de acreedor o tenedor legítimo del Pagaré, según sea el caso, o cualquier otro dato personal económico que estime pertinente, al igual de la existencia de deudas vencidas sin cancelar.

La autorización anterior no me(nos) impedirá ejercer mi derecho a corroborar en cualquier tiempo que la información suministrada es veraz, completa y actualizada y, en caso de que no lo sea, a que deje constancia de mi desacuerdo, a exigir su rectificación ya que se me (nos) informe sobre las correcciones efectuadas.

Declaro (amos) haber leído cuidadosamente el contenido de esta autorización y haberla comprendido a cabalidad, razón por la cual entiendo (entendemos) sus alcances y sus implicaciones.

_____ a, _____ de _____ de 20__

<p>(Firma) _____</p> <p>NOMBRE SOCIO: _____</p> <p>C.I. _____</p> <p>(Firma) _____</p> <p>NOMBRE GARANTE: _____</p> <p>C.I. _____</p> <p>(Firma) _____</p> <p>NOMBRE GARANTE: _____</p> <p>C.I. _____</p>	<p>(Firma) _____</p> <p>NOMBRE CÓNYUGE : _____</p> <p>C.I. _____</p> <p>(Firma) _____</p> <p>NOMBRE CÓNYUGE: _____</p> <p>C.I. _____</p> <p>(Firma) _____</p> <p>NOMBRE CÓNYUGE: _____</p> <p>C.I. _____</p>
---	--

IMPRESO POR YCESA - ITSA. 0000 100 - 0000000000

COD.: 1234